OMBUDSMAN ONTARIO

Juin 2001

Président de l'Assemblée
législative de l'Ontario
Queens Park

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2000 au 31 mars 2001, afin que vous puissiez le déposer devant l'Assemblée.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

L'ombudsman,

Clare Lewis, c.r.

Clare Lewis, c.r.
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7
Téléphone : (416) 586-3300
Télécopieur : (416) 586-3485
ATS : (416) 586-3510
1(800) 263-1830 (English)
1(800) 387-2620 (Français)

L'ombudsman fait rapport annuellement au président de l'Assemblée, qui fait déposer le rapport devant l'Assemblée...

Loi sur l'ombudsman, art.11.

TABLE DES MATIÈRES

Message de l'ombudsman 1
Revue de l'année écoulée 5
Personnel du bureau de l'ombudsman de l'Ontario 14
Plaintes 15
Exposés de cas 23
Lettres de remerciement 44

101-062977

Aujourd'hui

notre mandat a été renforcé.

"Une société juste et civile doit posséder un système de gouvernement qui, bien qu'il agisse en respectant la primauté de la loi, se doit de reconnaître la nécessité de rendre compte de ses actions aux citoyens, ceux-là même qui lui ont confié ses responsabilités. L'institution de l'ombudsman fournit un mécanisme de responsabilisation efficace qui existe à présent dans plus de 100 pays... le rôle des ombudsmans (est) de mettre en place des mécanismes permettant au gouvernement de gérer les affaires de l'état tout en répondant adéquatement de l'exercice de ses responsabilités devant les citoyens."

L'Institut international de l'ombudsman,
Novembre 2000

Dans mon premier rapport annuel présenté à l'Assemblée législative l'an dernier, j'ai évoqué l'étendue et la complexité des questions relatives à l'application des dispositions de la *Loi sur l'ombudsman* et les défis que ces questions allaient présenter au début de mon mandat. Effectivement, l'année qui vient de s'écouler s'est avérée riche d'apprentissage puisque que j'ai dû traiter les innombrables plaintes adressées au bureau de l'ombudsman, répondre aux attentes des plaignants et des fonctionnaires responsables de la prestation des services et examiner les programmes mis en cause.

Par ailleurs, dans une plus large perspective, j'ai pris conscience du développement de l'institution des ombudsmans sur le plan international, suite à l'action des gouvernements démocratiques ayant choisi de légiférer et de nommer des ombudsmans afin d'offrir au public un moyen de faire corriger les injustices ou les erreurs commises dans la prestation des services gouvernementaux. Ce mouvement a pris suffisamment d'ampleur et d'importance pour donner naissance à une organisation mondiale des ombudsmans nommée l'Institut international de l'ombudsman. En l'an 2000, l'Institut a inauguré la Chaire des droits de la personne à l'Université de Natal à Durban, en Afrique du Sud. À cette occasion, le Dr Nelson Mandela a fait l'éloge de l'Institut et a qualifié son existence de "cruciale pour le développement de la démocratie" dans son pays.

Au Canada dans le courant des trois dernières décennies, la plupart des assemblées législatives provinciales et territoriales ont créé la fonction d'ombudsman (ou protecteur du citoyen) pour garantir une gestion responsable de la prestation des services publics. Le gouvernement de Terre-Neuve, qui avait révoqué sa *Loi sur l'ombudsman* voilà quelques années, a récemment déposé un projet de loi pour réinstaurer le bureau de l'ombudsman, dont l'absence avait été perçue comme préjudiciable à la responsabilisation de la fonction publique. En Ontario, le bureau de l'ombudsman a vu le jour en 1975 et, en décembre 2000, j'ai eu le privilège de présider la célébration de son 25e anniversaire. La cérémonie a été marquée par la présence du juge en chef de l'Ontario, l'honorable R. Roy McMurtry, comme invité d'honneur, car c'est lui qui, en 1975, à titre de procureur général de l'Ontario, avait déposé le projet de loi et assuré la création d'ombudsman de l'Ontario.

Au cours de la dernière année, j'ai largement bénéficié de l'aide de mes collègues canadiens dont l'expérience et les connaissances approfondies m'ont été fort précieuses. Je suis, comme eux, membre de l'Association des ombudsmans du Canada, dont j'ai récemment eu le privilège d'être nommé secrétaire. L'Association a effectué des démarches auprès du gouvernement du Canada pour créer un poste d'ombudsman au niveau fédéral. L'Association est aussi intervenue auprès du gouvernement de la Nouvelle-Écosse, qui procède actuellement à l'examen de ses agences et autres institutions gouvernementales, dont't le bureau de l'ombudsman. Enfin, l'Association a fait une présentation à l'American Bar Association qui élabore actuellement un plaidoyer en faveur du développement de l'institution de l'ombudsman aux États-Unis.

Dans l'année écoulée, j'ai déployé tous les efforts possibles pour rencontrer les membres de l'Assemblée législative, du Comité permanent de l'Assemblée législative, composé de représentants de tous les partis, de divers groupes communautaires ainsi qu'un large éventail de hauts fonctionnaires et de fonctionnaires travaillant aux points de service. En me rendant dans des établissements correctionnels de la province, j'ai été en mesure d'en apprendre beaucoup sur le milieu carcéral et de faire connaître ma fonction aux détenus et aux gestionnaires de ces établissements. Le secteur carcéral alimente une grande partie de nos dossiers, notamment à cause de la restructuration majeure du ministère des Services correctionnels, conformément aux nouvelles politiques gouvernementales, en particulier celles ayant trait à la privatisation. Toutes ces rencontres m'ont permis de mieux comprendre la nature de mon mandat, les attentes face à mon rôle et les limites de ma fonction.

En février, j'ai eu le plaisir de présenter onze prix de l'ombudsman à des fonctionnaires de l'Ontario qui, selon notre personnel, ont accompli, en fonction de critères précis, un travail exemplaire dans le règlement des plaintes. Ces fonctionnaires provenaient de quatre ministères, soit la Santé et les Soins de longue durée (Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques), les Richesses naturelles, les Services sociaux et communautaires (Tribunal de l'aide sociale) et les Services correctionnels.

En sélectionnant les récipiendaires avec mon personnel, je me suis rappelé, comme c'est souvent le cas dans mon travail quotidien de règlement des plaintes, à quel point la plupart des fonctionnaires font preuve de compétence et combien ils manifestent

La plupart des fonctionnaires de l'Ontario, une fois conscients d'une erreur ou d'une injustice, s'empressent de corriger la situation, et c'est ainsi qu'un très grand pourcentge des plaintes sont résolues en seulement quelques jours ou quelques semaines.

le désir de bien faire leur travail. Bien sûr, des erreurs et même des injustices se produisent dans la prestation d'une masse aussi importante de services publics et lorsqu'il y a tant de tâches quotidiennes à accomplir; mais il est très rare, d'après mon expérience, que l'on puisse les attribuer à la mauvaise volonté ou à la malveillance. La plupart des fonctionnaires de l'Ontario, une fois conscients d'une erreur ou d'une injustice, s'empressent de corriger la situation, et c'est ainsi qu'un très grand pourcentage des plaintes sont résolues en seulement quelques jours ou quelques semaines.

Un exemple de bonne prestation de service public et de prompt règlement de plainte est le traitement de la requête récente de plus de cinquante étudiants de niveau collégial. Ces étudiants se sont plaints à notre bureau du délai d'accréditation de leur établissement scolaire par le gouvernement et des conséquences de ce retard sur le traitement de leurs demandes de prêt: sans prêt d'études, ils se retrouvaient dans une situation financière extrêmement précaire. En quelque deux heures, notre personnel a enregistré toutes ces plaintes et a aussitôt tenu des discussions avec des employés du Ministère, si bien que les prêts ont été débloqués sans plus de délais. Bien que l'accréditation du collège en question reste à l'étude, ce cas montre l'efficacité du personnel du bureau de l'ombudsman et des fonctionnaires ayant participé au règlement de la plainte, à titre d'ombudsman, j'ai retiré beaucoup de satisfaction de ce règlement des plaintes.

Une grande partie du travail de l'ombudsman en général et de son personnel en particulier s'effectue dans le cadre de la concertation et sans antagonisme. Bien que nous ne puissions offrir les résultats espérés à tous les plaignants, nous sommes en mesure de lever le voile sur la procédure administrative ayant entraîné la plainte, de rendre les actions des fonctionnaires transparentes et d'étudier les problèmes en profondeur. Nous pouvons trouver des solutions individuelles à des plaintes résultant de situations particulières, mais aussi des solutions à caractère systémique dans les cas de plaintes découlant de problèmes récurrents.

Dans les dernières années, le bureau de l'ombudsman a consacré beaucoup d'attention à l'analyse du travail du Bureau des obligations familiales (BOF), géré par le ministère du Procureur général. À la suite de nombreuses plaintes, un certain nombre de problèmes ont été mis en lumière, dont un grand nombre ont été réglés avec succès. Toutefois, ce Bureau d'une grande importance, dont le mandat est de faire l'exécution des ordonnances du tribunal ayant trait à la pension alimentaire due aux époux et épouses et aux enfants et d'assurer le recouvrement et le versement des fonds, a continué de présenter de graves problèmes dans la prestation des services. Dans mon premier rapport annuel en juin 2000, j'ai rapporté avoir retiré les recommandations de ma prédécesseure au Comité permanent de l'Assemblée législative, en partie parce qu'elles étaient fondées sur des informations qui n'étaient plus à jour.

Par la suite, j'ai mené, de ma propre initiative, une enquête sur les liens possibles entre le système informatique du BOF et son impact sur le service à la clientèle. Il s'est avéré que l'incapacité du BOF à répondre aux exigences précédentes de l'ombudsman, entraînant le prolongement des problèmes de prestation de services, provenait de l'utilisation d'un équipement technologique désuet et très mal adapté. Cet équipement, selon moi, devait être remplacé pour permettre au BOF de remplir correctement son mandat. En tant qu'ombudsman, je n'ai pas le pouvoir d'ordonner au gouvernement ou aux ministères de prendre des mesures correctives, mais je peux faire des recommandations et, si nécessaire, plaider en faveur d'un changement. Comme il est expliqué en détail dans la suite du rapport annuel, j'ai recommandé que le ministère du Procureur général prenne toutes les mesures utiles pour trouver les fonds nécessaires qui permettraient au BOF de remplir son mandat. Le Ministère a tenu compte de cette recommandation et a demandé au Conseil de gestion du gouvernement de débloquer des fonds pour procéder à une évaluation complète et rapide des améliorations requises. À mon avis, le système informatique actuel a atteint ses limites, on ne peut l'adapter davantage aux besoins du BOF, et il doit être remplacé. J'ai donc clos le dossier et j'observerai la suite des événements jusqu'à ce qu'une décision soit prise en ce qui concerne le début d'une consultation et, le cas échéant, j'attendrai sa conclusion et les recommandations proposées. Ensuite, je reconsidérerai la situation.

Le ministère des Services correctionnels a entrepris de mener un projet expérimental pour privatiser l'un de ses établissements correctionnels qui sera située à Penetanguishene. Des initiatives antérieures de privatisation ont déjà entraîné la perte du droit d'examen de l'ombudsman sur certaines affaires et, donc, un manque concomitant de responsabilisation. En conséquence,

j'ai entrepris des discussions avec le Ministère sur le droit des détenus dans les établissements correctionnels privatisés de porter plainte auprès de l'ombudsman. Le Ministère a répondu favorablement et a inclus des clauses à cet effet dans la loi sur la privatisation et dans le contrat qui sera signé avec les futurs administrateurs privés. Ces clauses garantiront la continuité de la pleine compétence de l'ombudsman sur les plaintes des détenus dans l'institution privatisée.

De même, je me suis occupé de questions internes au sein de notre bureau, où des compressions de personnel de près de trente pour cent, et où il fallait procéder à une nécessaire restructuration, alors que la demande du public pour des services de qualité n'avait pas diminué. Nous procédons constamment à l'examen et à l'évaluation de nos systèmes et procédés administratifs afin d'assurer la meilleure exploitation possible de nos ressources pour la prestation de services de qualité. Dans cette perspective, j'ai recruté une directrice des enquêtes et du règlement des plaintes; ce poste était vacant depuis la réduction des effectifs.

À la fin de cette première année de mon mandat, après avoir acquis une compréhension approfondie des exigences de la tâche d'ombudsman, mon personnel et moi avons défini nos priorités stratégiques pour les deux années à venir et j'en ai informé le Comité permanent de l'Assemblée législative. Cette initiative est venue à point, puisque l'on célébrait le 25e anniversaire de la création du bureau. À titre de cinquième ombudsman de l'Ontario, j'ai la responsabilité de bâtir sur les accomplissements de mes prédécesseurs et d'assurer que nos services répondent aux attentes actuelles et futures du public et du gouvernement.

Mon personnel et moi avons l'intention de faire plus que jamais des choix judicieux et efficaces en matière d'enquêtes. Nous mettrons en place un programme d'éducation et de sensibilisation communautaires bien adapté, visant à mieux faire connaître notre bureau dans la province et à en faciliter l'accès. Notre objectif est de produire des résultats concrets à la manière des entreprises, en utilisant des normes organisationnelles. Enfin, nous nous concentrerons sur la gestion des ressources humaines afin d'assurer de façon durable la satisfaction du personnel et l'amélioration de nos performances.

En tant qu'ombudsman, je suis particulièrement inquiet du petit nombre de plaintes provenant des habitants de la région du Grand Toronto, soit seulement 15 % de toutes les plaintes de la province. Nous mettons actuellement sur pied un projet-pilote destiné à augmenter dans cette région la visibilité du bureau et du rôle de l'ombudsman, et nous mobilisons les ressources nécessaires à cet effet. Ce projet expérimental d'une durée d'un an s'appuiera sur des mécanismes de planification, de mise en oeuvre et d'évaluation. Il faudra consacrer beaucoup d'énergie à l'information des citoyens qui, en raison de désavantages socio-économiques, sont souvent les moins au courant de l'existence de nos services ou qui ont le plus de difficulté à y accéder, alors que, souvent, ce sont ceux-là même qui en ont le plus besoin.

En conclusion, je crois indispensable d'informer la communauté de l'existence et de la fonction de l'ombudsman. Il est primordial pour la population de l'Ontario de comprendre que le droit à un traitement juste et équitable de la part de son gouvernement constitue un élément fondamental du processus démocratique. La population doit savoir qu'Ombudsman Ontario est là pour assurer le respect et la mise en pratique quotidienne de cette valeur fondamentale.

Clare Lewis, c.r.
L'ombudsman

Aujourd'hui...

"J'ai fait preuve de responsabilité dans l'exercice de mes fonctions."

Ombudsman Ontario a connu de très grands changements cette année... Malgré l'incertitude liée à un changement de direction, les travaux de l'organisme se sont poursuivis avec célérité.

DANS LES COULISSES D'OMBUDSMAN ONTARIO: DE NOUVELLES ORIENTATIONS

Ombudsman Ontario continue d'ouvrir ses portes aux ombudsmans d'autres gouvernements désirant bénéficier de notre expérience dans la conduite des enquêtes et dans l'exploitation de la technologie de l'information.

Suite à la mise en application d'un nouveau plan stratégique et à l'entrée en scène d'un nouvel ombudsman, un grand nombre d'activités se sont déroulées, faisant valoir les nouvelles orientations au sein de l'organisme.

L'an dernier, Ombudsman Ontario a connu de nombreux changements au niveau de son personnel. En raison de mouvements d'effectifs consécutifs aux départs volontaires, aux départs en retraite ainsi qu'au besoin de nouveaux défis de certains employés, le recrutement a pris une place importante dans nos activités. Le personnel du Centre d'accès, d'où les employés sont souvent promus à des postes de représentante et représentant de l'ombudsman, a bénéficié de nombreuses promotions. Nous avons engagé de nouvelles personnes aux postes de chef des communications, de chef de service, Unité de règlement des plaintes relatives aux Services correctionnnels et de directrice des enquêtes et du règlement des plaintes. Nous recruterons aussi une nouvelle personne spécialisée en conseil juridique afin d'accroître notre efficacité en matière de politiques et affaires juridiques.

Ombudsman Ontario, avec l'assentiment du Syndicat international des employées et des employés professionnels et de bureau, a entériné un protocole d'entente permettant à ses employés syndiqués d'exercer des fonctions à des postes de direction sans pour autant perdre leur ancienneté et autres avantages quand ils réintègrent le groupe du personnel syndiqué. Ce protocole d'entente leur permet de profiter d'offres de perfectionnement et d'occasions d'acquérir de l'expérience à des postes de supervision. Nous étudions d'autres méthodes pour créer de telles occasions d'apprentissage, notamment par le compagnonnage professionnel et l'occupation des postes sous-classés.

Le programme de formation des deux dernières années a été évalué et une nouvelle étude sur l'évaluation des besoins a été conduite afin d'assurer que les compétences du personnel soient optimales et maintenues à jour. Dans ce but, nous élaborons actuellement un nouveau programme de formation, tout en continuant d'offrir régulièrement des formations sur des sujets tels que le développement des qualités en direction, la gestion du stress et l'accroissement de l'efficacité dans le travail en équipe. En novembre 2000, notre congrès annuel nous a aussi fourni, simultanément, l'occasion de faire profiter les autres de nos connaissances et d'apprendre d'eux.

Le personnel d'Ombudsman Ontario travaille désormais en interréseautage grâce à la mise en oeuvre de l'Intranet, tandis que son système informatisé de gestion des cas continue d'attirer l'attention à l'échelle nationale et internationale. Au moment où ce rapport annuel va sous presse, un nouveau système téléphonique est en cours d'installation pour améliorer encore le service au public.

À Toronto, nous avons renouvelé notre bail pour occuper les bureaux au 125 Queens Park pendant cinq ans. Nos bureaux régionaux d'Ottawa, de Sudbury et de Thunder Bay ont été relogés afin de faciliter l'accès du public. Nos bureaux de London et de Sault Ste. Marie, quant à eux, occupent toujours les mêmes locaux.

Ombudsman Ontario continue d'ouvrir ses portes aux ombudsmans d'autres gouvernements désirant bénéficier de notre expérience dans la conduite des enquêtes et dans l'exploitation de la technologie de l'information. Dans le courant de l'année dernière, nous avons reçu plusieurs délégations d'ombudsmans provenant de diverses parties du monde, notamment de la Bulgarie, de la Malaisie et de la Thaïlande. D'ailleurs, une délégation thaïlandaise reviendra faire un stage dans nos bureaux afin d'en apprendre plus sur nos procédures de travail et systèmes informatiques.

L'ombudsman de la Namibie et le protecteur du citoyen de l'Afrique du Sud nous ont demandé de mettre sur pied un atelier sur la conduite d'enquêtes efficaces, destiné au personnel chargé des enquêtes de huit bureaux d'ombudsman dans le sud de l'Afrique. Ce projet se réalise au moment même où l'ombudsman de l'Ontario, Clare Lewis, est élu, suite à un vote unanime, au conseil d'administration nord-américain de l'Institut international de l'ombudsman.

ÉTAT DES DÉPENSES : POUR L'ANNÉE TERMINÉE LE 31 MARS 2001

Dépenses	00/01 estimatifs $	99/00 réels $	99/00 réels $
Traitements et salaires	4 909 100	4 591199	4 626 735
Avantages sociaux (note 3)	1 009 400	956 245	1 002 006
Transport et communications	509 600	449 460	452 245
Services	1 405 900	1 480 633	1 404 615
Fournitures et matériel	272 800	627 178	295 974
Total partiel	8 106 800	8 104 715	7 781 575
Moins revenus divers	0	25 430	10 545
Total des dépenses	8 106 800	8 079 285	7 771 030

Voir les notes afférentes à l'état financier.

Approuvé par :

L'ombudsman

NOTES AFFÉRENTES À L'ÉTAT FINANCIER : LE 31 MARS 2001

1. CONVENTIONS COMPTABLES

a) Méthode de comptabilité

Ombudsman Ontario utilise une méthode de comptabilité de caisse qui, dans le cas des dépenses, est modifiée de manière à donner 30 jours de plus pour payer les biens et services relatifs à l'année financière qui vient de se terminer.

b) Mobilier, matériel et améliorations locatives

Les dépenses relatives au mobilier, au matériel et aux améliorations locatives sont imputées au moment de l'achat.

2. DÉPENSES ET REVENUS DIVERS

Les dépenses sont faites à l'aide des sommes allouées par l'Assemblée législative de la province de l'Ontario. Les revenus divers sont déposés dans le Fonds du revenu consolidé.

3. RÉGIME DE RETRAITE

Ombudsman Ontario fournit des prestations de retraite à ses employés permanents par le biais d'une participation à la Caisse de retraite des fonctionnaires mise en place par le gouvernement de l'Ontario.

La contribution du bureau de l'ombudsman de l'Ontario à la Caisse de retraite des fonctionnaires pour l'année financière 2000-2001 a été de 264 546 $ (338 030 $ en 1999), et elle figurait parmi les avantages sociaux des employés.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario

Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416)327-9862

À l'ombudsman :

J'ai vérifié l'état des dépenses d'Ombudsman Ontario pour l'année terminée le 31 mars 2001. Cet état financier relève de la direction du Bureau. Mon opinion porte uniquement sur ma vérification de l'état financier.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que je planifie et effectue une vérification afin d'obtenir l'assurance raisonnable que l'état financier ne comporte pas de déclarations erronées importantes. La vérification inclut l'examen, par voie de sondages, des documents à l'appui des montants et renseignements contenus dans l'état financier. Une vérification comprend aussi l'évaluation des principes comptables utilisés et les estimations importantes de la direction, de même que l'évaluation de la présentation générale de l'état financier.

À mon avis, cet état financier présente fidèlement, sur tous les points importants, les dépenses d'Ombudsman Ontario pour l'année terminée le 31 mars 2001, conformément aux conventions comptables décrites dans la note 1 de l'état financier.

Le vérificateur provincial adjoint,

J.R. McCarter, c.a.

Toronto (Ontario)
Le 4 mai 2001

DIVULGATION DES TRAITEMENTS

Les noms des personnes dont les salaires pour l'année 2000 se sont chiffrés à 100 000 $ ou plus sont divulgués ci-après, conformément à la *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public* :

Clare Lewis, c.r.
ombudsman
Revenu déclaré : 135 576,91 $
Avantages imposables : 1 871,00 $

Fiona Crean
directrice générale
Revenu déclaré : 137 017,50 $
Avantages imposables : 370,32 $

RÉSULTATS DU SONDAGE

Ombudsman Ontario utilisera les résultats du sondage pour adapter et améliorer la mise en oeuvre de ses programmes au cours de la prochaine année, en particulier les programmes d'éducation et de sensibilisation communautaires dans la région du Grand Toronto...

L'ombudsman s'est engagé à offrir des services répondant aux besoins des divers publics qu'il dessert. Pour atteindre cet objectif, nous demandons aux plaignants de répondre à un sondage destiné à dresser le profil des personnes qui s'adressent à l'ombudsman. Ce sondage, à participation facultative, permet de recueillir des renseignements sur le sexe, l'âge, la race, l'invalidité, la situation familiale, le statut de membre des Premières nations ou d'Autochtone, et le revenu du ménage.

Les statistiques de cette année montrent une baisse de la proportion des plaignants issus des catégories démographiques définies dans notre sondage. Notamment, le pourcentage de plaignants s'identifiant comme étant pauvres a baissé de cinq pour cent par rapport à l'année précédente, passant de 54 pour 100 à 49 pour 100, tandis que la proportion de plaignants déclarant souffrir d'une incapacité est descendue de 32 pour 100 à 29 pour 100. La proportion des plaignants s'identifiant comme parents seul soutien de famille a aussi diminué, passant de 15 pour 100 à 13 pour 100. Le pourcentage de femmes ayant formulé une plainte est resté stable, à 47 pour 100.

Exception faite des plaintes émanant de particuliers au sujet du ministère des Services correctionnels, le nombre total de plaintes contre des organismes provinciaux a augmenté de 2,8 pour 100 cette année, passant de 7 882 à 8 099. Tout comme l'an dernier, le plus grand nombre de plaintes était dirigé contre trois ministères, soit le ministère du Procureur général, le ministère du Travail et le ministère des Services sociaux et communautaires. À eux trois, ces ministères ont fait l'objet de 54 pour 100 de toutes les plaintes, à l'exclusion des plaintes concernant les Services correctionnels, ce qui représente une baisse de quatre pour cent par comparaison à l'année précédente. Plus de 50 pour cent des plaintes reçues à propos de ces trois ministères provenaient de personnes à faible revenu et un peu moins de la moitié (48 pour 100) provenaient de personnes handicapées.

Ministère du Procureur général

Un peu moins du quart (23 pour 100) de toutes les plaintes, à l'exclusion de celles visant les Services correctionnels, concernait le ministère du Procureur général. Quarante-neuf pour cent des personnes qui se plaignaient du Ministère étaient des femmes. Plus de la moitié de tous les plaignants identifiés comme parents seul soutien de famille ont dirigé leur plainte contre le ministère du Procureur général, ce qui ne représente aucun changement par rapport à l'année précédente. La forte proportion de plaignants identifiés comme parents seul soutien de famille et comme femmes s'explique parce que le Bureau des obligations familiales est administré par le ministère du Procureur général. Ce dernier a recueilli 17 pour 100 de toutes les plaintes. Conformément à ce qu'on avait constaté l'année précédente, presque 90 pour 100 des femmes et plus de 90 pour 100 des parents seul soutien de famille ayant porté plainte contre le ministère du Procureur général avaient un problème avec le Bureau des obligations familiales. Vingt-sept pour cent des plaintes reçues de membres des Premières nations et d'Autochtones au sujet du gouvernement provincial concernaient le Bureau des obligations familiales, soit une augmentation de sept pour cent par rapport à l'année précédente.

Ministère du Travail

Le pourcentage des plaintes dirigées contre le ministère du Travail a légèrement baissé par rapport à l'année précédente, passant de 19 pour 100 à 18 pour 100. Soixante-dix pour cent des plaintes à l'endroit du ministère du Travail provenaient de personnes handicapées. La proportion des plaintes formulées par des hommes était de 69 pour 100; elle non plus n'a pratiquement pas changé. Au ministère du Travail, 63 pour 100 des plaintes concernaient la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Tout comme l'année précédente, la Commission s'est classée au deuxième rang pour le volume des plaintes, soit 11 pour 100. Le nombre des plaintes adressées au Ministère par des personnes handicapées est presque inchangé, soit 78 pour 100.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Douze pour cent des plaintes étaient dirigées contre le ministère des Services sociaux et communautaires. Presque 77 pour 100 des plaignants souffraient d'une incapacité. Quatre vingt-cinq pour cent d'entre eux se définissaient comme étant pauvres. Un peu plus de 60 pour 100 des plaintes au sujet du Ministère se rapportaient au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, qui a rassemblé huit pour cent de toutes les plaintes contre des organismes provinciaux.

Autres faits saillants

Cette année, 2 pour 100 des plaintes ont été déposées par des jeunes gens. Les plaintes provenant des jeunes se répartissaient entre plusieurs ministères comme suit : 28 pour 100 contre le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, 12 pour 100 contre le ministère des Transports, 11 pour 100 contre le ministère des Services sociaux et communautaires et dix pour cent contre les ministères du Travail et du Procureur général respectivement. Comme l'on pouvait s'y attendre, presque 90 pour 100 des plaintes dirigées contre le ministère de la Formation et des Collèges et Universités avaient un rapport avec le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.

La proportion des plaintes émanant de personnes âgées est demeurée assez stable, à sept pour cent. Parmi les ministères visés par la plus grande part de leurs plaintes, il faut mentionner le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le ministère du Travail.

Tout comme l'année précédente, les membres des Premières Nations et les Autochtones, qui composent environ deux pour cent de la population de l'Ontario, représentaient 4 pour 100 des répondants au sondage. Cette surreprésentation s'explique probablement par le fait qu'un bon nombre des membres des Premières Nations et d'Autochtones résident dans le nord de l'Ontario, région où les efforts de l'ombudsman en matière d'éducation communautaire sont fortement soutenus.

La proportion des répondants au sondage qui se définissent comme appartenant à des minorités raciales s'est encore accrue cette année, atteignant huit pour cent. Cependant, ces citoyens demeurent sous-représentés par rapport à leur nombre réel, c'est-à-dire 16 pour 100 de la population ontarienne.

Ombudsman Ontario utilisera les résultats du sondage pour adapter et améliorer la mise en oeuvre de ses programmes au cours de la prochaine année, en particulier les programmes d'éducation et de sensibilisation du public dans la région du Grand Toronto, où réside plus de la moitié des citoyennes et citoyens appartenant à des minorités raciales en Ontario.

DES PLAINTES À NOTRE ENDROIT

Depuis cinq ans, Ombudsman Ontario utilise un mécanisme servant à examiner les plaintes de citoyennes et citoyens ou de fonctionnaires mécontents du traitement de leur dossier par notre personnel. L'examen et la résolution de telles plaintes nous permettent d'atteindre notre objectif, soit un service équitable et rapide, et nous procurent l'occasion d'améliorer la prestation de nos services.

Cette année, trente-trois plaintes nous ont été adressées, par comparaison à vingt-huit l'année précédente et cinquante-quatre dans l'année financière achevée en mars 1999. Parmi les plaintes de cette année, deux se rapportaient à un retard dans les communications ou à l'absence de communication de la part de notre personnel. Vingt-trois plaintes concernaient l'issue de plaintes ou d'enquêtes. Six plaintes avaient pour objet la conduite du personnel, et deux visaient les politiques d'Ombudsman Ontario.

Pour ce qui est des deux plaintes pour cause de mauvaise communication de la part de nos employés, dans un cas l'ombudsman a fait parvenir des excuses au plaignant en admettant que la durée d'attente avait été inacceptable, et, dans l'autre cas, la plainte est toujours en cours d'examen.

Parmi les vingt-trois plaintes relatives à l'issue de plaintes ou d'enquêtes, cinq ont été réglées en informant les plaignants de la méthode utilisée pour examiner leur dossier. Dans trois autres cas, on a expliqué le rôle de l'ombudsman. Trois autres plaintes encore n'ont pas nécessité la poursuite d'une enquête, faute de nouveaux éléments sur la plainte initiale. Deux plaintes se rapportaient à l'examen de décisions prises par des tribunaux administratifs. Le rôle de l'ombudsman dans l'examen de telles décisions comprend qu'il ne peut se prononcer dans ces cas et ne publie pas de décision prise au nom d'autrui, mais examine plutôt si le processus administratif suivi par un tribunal pour rendre une décision était équitable.

Une plainte a été retirée, et neuf autres plaintes en sont encore à diverses étapes du processus d'examen.

Par ailleurs, nous avons reçu six plaintes à propos de la conduite du personnel. Dans chaque cas, nous avons demandé à l'employé en cause de trouver une solution au problème soulevé. Dans un cas, le plaignant a fourni de nouveaux éléments d'information qui ont été pris en considération, mais qui n'ont pas modifié le jugement de l'ombudsman. Dans un autre cas, nous avons expliqué en détail le rôle de l'ombudsman dans l'examen des décisions prises par des tribunaux. Une fois, nous avons reconnu notre erreur et avons fourni des excuses au plaignant. À la suite des deux plaintes exprimant du mécontentement à cause de la manière dont notre personnel avait traité des dossiers, l'ombudsman, après étude, a répondu en faveur des employés. Une plainte fait encore l'objet d'un examen par l'un de nos gestionnaires.

Nous avons reçu une plainte à propos de la non-divulgation au plaignant par l'ombudsman du contenu d'un dossier d'enquête, sauf pour lui communiquer directement des renseignements spécifiques. En l'occurrence, le plaignant avait été avisé que les enquêtes de l'ombudsman doivent être confidentielles, conformément à la nature du travail de l'ombudsman. Ce dernier n'est pas lié par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Une autre plainte sur la non-divulgation des informations à des tiers est encore en cours d'examen.

Comme nous l'avions annoncé dans le rapport annuel de 1999-2000, le programme Des plaintes à notre endroit a été évalué cette année. Début 2001, notre personnel a commencé l'examen de la politique de ce programme et y a apporté des améliorations. Les plaintes seront désormais divisées en trois catégories, soit les plaintes portant sur des décisions, des opinions et le traitement d'un dossier, les plaintes sur la conduite des employés et les plaintes concernant nos procédures et politiques organisationnelles. Nous avons aussi procédé à la rationalisation du processus du programme comme tel.

Si vous avez une plainte à formuler à notre endroit, nous vous invitons à vous adresser d'abord au membre du personnel d'Ombudsman Ontario qui s'est occupé de votre dossier. Vous pouvez aussi communiquer votre plainte à tout membre de l'équipe des enquêtes et du règlement des plaintes, à la directrice générale ou à l'ombudsman. Nous recevons les plaintes par écrit, par téléphone, en personne, par télécopieur, par ATS et par Internet, en visitant notre site à l'adresse : www.ombudsman.on.ca.

UNE PROMOTION DYNAMIQUE DE NOS SERVICES

Ombudsman Ontario fait la promotion de son mandat et de ses activités au moyen d'une approche à trois volets. Cette approche comprend une stratégie de communication globale visant à définir l'image du bureau, un programme d'éducation du public plus ciblé et des efforts spécifiquement axés vers les collectivités.

Ombudsman Ontario fait la promotion de son mandat et de ses activités au moyen d'une approche à trois volets. Cette approche comprend une stratégie de communication globale visant à définir l'image du bureau, un programme d'éducation du public plus ciblé et des efforts spécifiquement axés vers les collectivités.

La stratégie de communication globale d'Ombudsman Ontario a pour but de faire connaître le mandat et les activités de l'ombudsman aux membres de l'Assemblée législative, aux employées et employés de la fonction publique et à tous les citoyennes et citoyens. Dans le cadre de cette stratégie, l'ombudsman publie son rapport annuel, des rapports spéciaux périodiques, un bulletin d'information semestriel (Connexion) et, dans plus d'une vingtaine de langues, des prospectus d'information. Les communications d'Ombudsman Ontario se font aussi par des communiqués d'intérêt public, un site Internet, des documentaires vidéo, des publications et des conférences de presse.

En parallèle avec la stratégie de communication globale, des employés aux points de services, de hauts fonctionnaires et l'ombudsman mettent en oeuvre le programme d'éducation du public dans toute la province, au moyen de discours, d'ateliers, par la constitution de réseaux et par leur participation à divers événements publics. Ce programme prévoit des opérations portes ouvertes et d'autres activités s'adressant aux membres de l'Assemblée législative, aux fonctionnaires et à divers groupes au sein du grand public.

Le programme d'éducation communautaire est le troisième volet de notre approche. Il est spécifiquement axé sur les collectivités et fait la promotion de nos services aux groupes et individus dans la communauté devant le plus fréquemment recourir aux services du gouvernement, et risquant le plus souvent de ne pas être informés des services offerts par Ombudsman Ontario. Ce programme joue un rôle important dans la sensibilisation du public quant à l'existence et la nature de nos services. Il facilite le processus d'échange, d'implication et d'apprentissage entre Ombudsman Ontario et les groupes d'intervenants dans toute la province. Au cours de l'année financière 2000-2001, le personnel d'Ombudsman Ontario a participé à plus de quatre cents activités d'éducation communautaire et de sensibilisation, rejoignant ainsi environ 40 000 personnes en Ontario.

Les nombreux événements auxquels nous avons pris part cette année comprennent entre autres :

- Le festival multiculturel de Guelph;
- La foire "Town and Country Fair" de New Liskeard;
- La foire d'information de Centraide, à Sault Ste. Marie;
- Le festival des Premières Nations et des Autochtones, à Toronto;
- Les événements, en l'an 2000, de la Journée de fierté des lesbiennes et des gais, à Toronto;
- La Franco-fête, à Toronto;
- Le congrès de l'Association canadienne pour la santé mentale, à Sudbury.

Nous avons aussi présenté nos services et rencontré des groupes et organismes tels que :

- Les membres de la Première Nation Chippewas de Nawash
- L'association pour l'intégration communautaire, à North Bay
- Le Centre des services familiaux de Prescott-Russell
- Le collège Mount St. Joseph, à Sault Ste. Marie
- Le comté de White River
- Le centre de soins gériatriques Baycrest Centre, à North York
- Les Services communautaires d'India Rainbow
- Le conseil de développement social de Toronto

Depuis la fermeture de nos bureaux à Timmins, North Bay, Kenora, et Windsor, nous avons mis l'accent sur l'information des collectivités de ces régions en organisant des séances de réception des plaintes. Cette année, ces séances de réception des plaintes ont eu lieu dans des endroits comme le Centre d'ergothérapie de Windsor, les locaux du ministère du Développement du Nord et des Mines à North Bay et, à la baie James, chez les membres de la Première Nation Attawapiskat.

Les mouvements de personnel et le financement s'étant stabilisés, nous avons été en mesure, après une période de presque cinq ans, de nous concentrer à nouveau sur l'éducation communautaire dans la grande région de Toronto. Les statistiques montrent que la population de cette région est sous-représentée par rapport à l'ensemble des plaignants. Nous avons procédé à une évaluation de nos activités de l'année dans cette région, puis nous avons dressé un nouveau plan d'action stratégique. Ce plan nous aidera à mener, dans cette importante région de la province, des activités ciblées en matière d'éducation et de sensibilisation communautaires.

Enfin, cette année, nous avons beaucoup amélioré le suivi des plaintes et la planification de nos efforts d'éducation et de sensibilisation communautaires, grâce à l'élaboration et à la mise en place d'un système de suivi des plaintes informatisé. Ce système permet, non seulement d'aider le personnel à préparer le calendrier des activités, mais fournit à l'organisme des données démographiques importantes, nécessaires pour mesurer le succès du programme d'éducation et de sensibilisation communautaires.

PERSONNEL DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO : MARS 2001

Ombudsman
Clare Lewis, c.r.

Adjointe administrative
Ingrid Lasrado

Directrice générale
Fiona Crean

Adjointe de direction
Rachel Olaso-Pezeshkian

Secrétaire administrative
Susan Mason

ÉQUIPES DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

Directrice des enquêtes et du règlement des plaintes
Lenna Bradburn

Secrétaire administrative
Denise Salmon

Chef de service
Sue Haslam

Superviseures
Eva Kalisz
Marie-Claire Muamba (par intérim)

Secrétaire administrative
Betty Baker

Représentantes / Représentants à l'accès
Monique Bokya-Mboyo
Zalina Deodat
Claire Giroux
Marcel Grimard
Anne Sophie Leduc
Johanne Safar
Michelle Touchette

Chef de service
Sue Haslam

Chefs d'équipe
Millicent Dixon
James Nicholas (par intérim)

Secrétaire administrative
Betty Baker

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Naomi Bambara
Danielle Barbeau-Rodrigue
Alphonse Barikage
Irene Buncel
Lira Hugh

Enquêteuses / Enquêteurs
Kwame Addo
Gerry Carlino
Kathy Penfold
Elizabeth Weston
Barbara Worthington

Duncan Newport

Chefs d'équipe
Tim Arkell

Secrétaire administrative
Kamala Kirushna

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Michelle Amaral
Robin Bosworth
Hannalie Ethier
Micheline Gagné
Pauline Gignac
Amita Shunglu
Laura Spiers
Pam Young

Enquêteuses / Enquêteurs
Calvin Blackwood
Mary Jane Fenton
Anita Glasier
Barbara Kiesecker

Asfia Sultan

Chefs d'équipe
Mary Elizabeth Nugent
Cathy Evans-Rea

Préposée en matières relatives aux services correctionnels
Lourdes Legardo

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Winsome Cain
Joane De Varennes
Chakib El Hakmaoui
Sharon Fowler
Anne Hart
Esla Hutchinson
George La Rosa
Nicole LeBlanc
Lourine Lucas
Beena Rajendra
Joe Semenciw
Gabriella Trotta

Enquêteuses / Enquêteurs
Barbara Hirst
Matilda Presner
Rosie Dear

FINANCES ET ADMINISTRATION

Chef de service
John Allan

Adjointe administrative
Dora Gimenez-Dixon

Analyste comptable
Judith Lee

Représentant du service à la clientèle
Wolfgang Schulz

Opératrices de traitement de texte
Maureen Bourns
Jackie Holmes

ANALYSE DES PLAINTES ET SYSTÈMES D'INFORMATION

Chef de service
Duncan Newport

Analystes-programmeuse / programmeur
Kwasi Frimpong
Dianne King

Technicienne aux données
Suzanne Bernier

Préposée à l'analyse des dossiers
Jackie Correia

Préposée au soutien informatique aux utilisateurs
Joyce Coolman

POLITIQUES, AFFAIRES JURIDIQUES ET COMMUNICATIONS

Chef des politiques
Juan Gomez

Chef des communications
Gail Scala

Secrétaire administratif
Dean Morra

Conseillères juridiques
Laura Pettigrew
Wendy Ray

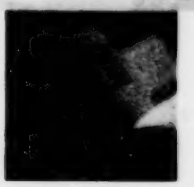
Analyste-enquêteuse
Lorraine Boucher

Adjointe de recherche
Sherrie Nicholson

RESSOURCES HUMAINES

Coordonnatrice
Joyce Leonard

Secrétaire administrative
Grace Domingo



Aujourd'hui...

"Ma plainte a été entendue."

Ombudsman Ontario a reçu 26 538 plaintes et demandes de renseignements en 2000-2001... Le traitement des plaintes a connu cette année des améliorations tangibles dans plusieurs domaines.

STATISTIQUES DES PLAINTES : 2000-2001

Les plaintes nécessitant une enquête formelle complète ont aussi été traitées plus rapidement en 2000-2001.

Ombudsman Ontario a reçu 26 538 plaintes et demandes de renseignements en 2000-2001, soit une augmentation de 16,8 pour 100 par rapport aux 22 720 requêtes de l'année précédente.

Les plaintes et demandes de renseignements concernant des organismes du gouvernement provincial ont globalement augmenté de 13,7 pour 100 en 2000-2001. Il est à noter que le nombre de plaintes au sujet des organismes provinciaux (à l'exclusion des Services correctionnels) s'est accru de 2,83 pour 100, renversant ainsi la tendance des dernières années. Parmi les organismes provinciaux ayant reçu un nombre de requêtes supérieur à la moyenne, il faut citer :

- Le Tribunal du logement de l'Ontario, avec une augmentation de 96 pour 100. (Le nombre des plaintes est passé de 89 à 175.);
- Aide juridique Ontario, avec une augmentation de 81 pour 100. (Le nombre des plaintes est passé de 74 à 144.);
- Le régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, avec une augmentation de 43 pour 100. (Le nombre des plaintes est passé de 166 à 238.)
- Le Régime d'assurance-santé de l'Ontario, avec une augmentation de 39 pour 100. (Le nombre des plaintes est passé de 100 à 139.)

La hausse de 27 pour 100, par rapport à l'année précédente, dans le nombre des plaintes et demandes de renseignements relatives au ministère des Services correctionnels, reflète les changements toujours en cours au sein du système correctionnel en Ontario.

Pour ce qui est de la manière dont les requêtes parviennent à nos bureaux, il faut dire que le nombre des plaintes et demandes de renseignements reçues lors de nos séances de réception des plaintes dans toute la province s'est accru de 65 pour 100 au cours de l'année.

À la suite de la plus grande diffusion de la technologie de l'information dans la société, les requêtes transmises par le réseau Internet ont aussi augmenté de presque 50 pour 100.

Les plaintes et demandes de renseignements au sujet d'organismes non provinciaux, tels que les organismes municipaux, fédéraux et les organismes privés, ont augmenté de 21,8 pour 100. Cet accroissement s'explique par une hausse du nombre de requêtes au sujet de ces organismes et par des modifications internes du codage des demandes en vue du suivi. Ces requêtes n'étant pas du ressort d'Ombudsman Ontario, notre personnel du Centre d'accès fournit uniquement des informations générales et dirige le public vers d'autres organismes.

Sur le plan opérationnel, les procédures d'examen des plaintes d'Ombudsman Ontario ont permis de traiter un grand volume de plaintes d'une manière efficace. Soixante-quinze pour cent des 16 206 plaintes et demandes de renseignements au sujet d'organismes provinciaux – l'essentiel de nos activités – ont été réglées dans les vingt jours suivant leur réception. De ce nombre, 50 pour 100 des dossiers ont été fermés dans les cinq jours.

Les plaintes nécessitant une enquête formelle complète ont aussi été traitées plus rapidement en 2000-2001. La durée moyenne entre l'ouverture et la fermeture du dossier a été de dix mois et demi, au lieu de douze mois l'an dernier. Cette durée inclut en moyenne un mois et demi pour procéder à l'inscription de la plainte au registre des plaintes et à la compilation des données nécessaires à l'ouverture du dossier, avant son assignation à une enquêteuse ou un enquêteur. Après une évaluation préliminaire, les plaintes sont réparties entre les enquêteuses et enquêteurs, en fonction de leur charge de travail. Cette méthode évite aux enquêteuses et enquêteurs d'avoir trop de cas à la fois et assure donc le traitement plus efficace des plaintes.

Les plaintes traitées au moyen d'enquêtes formelles en 2000-2001 ont abouti à divers résultats. L'ombudsman a résolu douze pour cent de ces plaintes en faveur des plaignants. Les mesures prises par le gouvernement ont été jugées appropriées dans cinq pour cent des cas, mais l'ombudsman a formulé des suggestions à divers ministères dans dix pour cent des cas. Cependant, il n'a pu appuyer les plaignants dans 17 pour 100 des cas ayant fait l'objet d'une enquête formelle. Dans 44 pour 100 des cas, l'enquête a été interrompue avant qu'une recommandation formelle soit émise. Enfin, dans dix pour cent des cas, les plaintes ont été retirées.

Dans le cadre de notre programme d'évaluation permanent, il est apparu que la procédure interne de codage ne rend pas toujours bien compte de la nature du travail accompli et des résultats. C'est pourquoi nos méthodes d'enregistrement des plaintes ont été modifiées de façon à mieux refléter l'issue des plaintes et demandes de renseignements. Ces modifications seront utiles pour analyser et rapporter le nombre de plaintes dans le prochain rapport annuel.

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS : CLASSÉES EN 2000-2001

	Totaux		
	00-01	99-00	98-99
Organismes provinciaux	**16 206**	14 245	14 391
Organismes municipaux	**1 885**	1 428	2 484
Organismes fédéraux	**1 539**	1 130	1 781
Organismes privés et particuliers	**6 077**	5 350	8 339
Tribunaux	**513**	424	567
Autres	**318**	143	1 774
Total org. non prov.	**10 332**	8 475	15 005
Totaux	**26 538**	22 720	29 396

ISSUE DES PLAINTES ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS : CLASSÉES EN 2000-2001

	Org. non provinciaux			Tous org. provinciaux			**Répartition des org. du gouvernement provincial** Ministère des Serv. corr.			Autres org. provinciaux		
	00-01	99-00	98-99	**00-01**	99-00	98-99	**00-01**	99-00	98-99	**00-01**	99-00	98-99
Interruption d'enquête par l'ombudsman				**2 117**	1 473	909	**1 461**	995	459	**656**	478	450
Interruption d'enquête par la plaignante ou le plaignant				**830**	968	826	**768**	930	773	**62**	38	53
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de la plaignante ou du plaignant				**232**	158	182	**163**	85	89	**69**	73	93
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental				**118**	54	73	**43**	0	4	**75**	54	69
Plainte résolue par des moyens extérieurs				**174**	89	112	**166**	81	101	**8**	8	11
Résolution facilitée/Réacheminement/ Demande de renseignements traitée	**10 242**	8 415	14 925	**12 402**	11 131	11 746	**5 350**	4 136	3 057	**7 052**	6 995	8 689
Aucune action possible	**90**	60	84	**333**	372	543	**148**	136	306	**185**	236	237
Total de tous les cas	**10 332**	8 475	15 009	**16 206**	14 245	14 391	**8 099**	6 363	4 789	**8 107**	7 882	9 602

GLOSSAIRE

- **Résolution facilitée/réacheminement/demande de renseignements** : Aide fournie pour résoudre un problème par une discussion, enquêtes informelles menées auprès de l'organisation concernée, échanges d'informations ou autres méthodes concrètes de règlement; en fournissant le nom et le numéro de téléphone de l'organisation appropriée; ou en appelant l'organisation afin de confirmer sa compétence dans le dossier et de faire une demande de renseignements.
- **Aucune action possible** : Aucune aide fournie pour l'une des raisons suivantes : il est difficile de bien définir le problème; l'information fournie ne nécessite pas l'intervention de l'ombudsman; la plainte est faite de façon anonyme, ou elle dépasse notre capacité de faciliter un règlement.
- **Enquête arrêtée par l'ombudsman ou la plaignante / le plaignant** : L'enquête est arrêtée pour l'une des raisons suivantes : des renseignements supplémentaires rendent l'enquête en cours inutile; l'organisme a pris des dispositions pour résoudre immédiatement le problème; l'ombudsman a déjà enquêté sur ce cas; ou la plaignante / le plaignant ne veut pas aller plus loin pour divers motifs.
- **Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de la plaignante / du plaignant** : La plainte est appuyée en faveur de la plaignante / du plaignant.
- **Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental** : Le bien-fondé de la plainte n'a pas été établi. Dans certains cas, l'ombudsman a recommandé à l'organisme gouvernemental d'effectuer des modifications à ses politiques ou systèmes actuels.
- **Plainte résolue par d'autres méthodes** : La plainte est résolue par une intervention minimale de l'ombudsman.

VOICI PAR ORDRE DE FRÉQUENCE LES TYPES LES PLUS COURANTS DE PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE DE L'OMBUDSMAN DE L'ONTARIO CETTE ANNÉE :

	TYPES DE PLAINTES	Rang l'année précédente
1	Effets néfastes ou conséquences discriminatoires d'une décision ou d'une politique sur un individu ou sur un groupe	2
2	Manquement d'un organisme gouvernemental dans l'observation de ses propres procédures, politiques et lignes directrices, ou application incohérente de ces dernières	5
3	Interprétation fausse ou déraisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves	1
4	Harcèlement de la part d'un fonctionnaire; parti pris; mauvaise gestion, mauvaise foi	9
5	Communication inadéquate ou inappropriée avec une plaignante ou un plaignant	3
6	Refus d'un service	7
7	Raisons insuffisantes ou absence de raison pour justifier une décision	6
8	Tenue d'une enquête insuffisante ou non pertinente	4
9	Autres types de plaintes	11
10	Délai injustifié	8
11	Tenue de dossiers inadéquate	10
12	Imposition d'un règlement inéquitable; coercition	12
13	Préavis insuffisant ou information inadéquate	13
14	Absence de contrôle ou mauvaise gestion d'un service relevant de l'organisme gouvernemental	14

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PAR CIRCONSCRIPTION ÉLECTORALE PROVINCIALE (À L'EXCLUSION DES PLAINTES ET DEMANDES CONCERNANT LE MINISTÈRE DES SERVICES CORRECTIONNELS)*

CIRCONSCRIPTION	Total
Algoma - Manitoulin	293
Ancaster - Dundas - Flamborough - Aldershot	36
Barrie - Simcoe - Bradford	81
Bramalea - Gore - Malton - Springdale	48
Brampton Centre	53
Brampton Ouest - Mississauga	47
Brant	83
Bruce - Grey - Owen Sound	154
Burlington	48
Cambridge	71
Chatham - Kent - Essex	165
Davenport	33
Don Valley Est	38
Don Valley Ouest	51
Dufferin - Peel - Wellington - Grey	75
Durham	44
Eglinton - Lawrence	37
Elgin - Middlesex - London	109
Erie - Lincoln	64
Essex	66
Etobicoke - Lakeshore	67
Etobicoke Centre	24
Etobicoke Nord	71
Glengarry - Prescott - Russell	70
Guelph - Wellington	135
Haldimand - Norfolk - Brant	141
Haliburton - Victoria - Brock	91
Halton	69
Hamilton Est	80
Hamilton Grande Région	3
Hamilton Mountain	57
Hamilton Ouest	73
Hastings - Frontenac - Lennox et Addington	84
Hors province / Étranger	328
Huron - Bruce	95
Kenora - Rainy River	198
Kingston et les Îles	108
Kitchener - Waterloo	82
Kitchener Centre	78
Lambton - Kent - Middlesex	85
Lanark - Carleton	67
Leeds - Grenville	70
London - Fanshawe	79
London Grande Région	7
London Nord Centre	100
London Ouest	69
Markham	31
Mississauga Centre	25
Mississauga Est	40
Mississauga Grande Région	4
Mississauga Sud	68
Nepean - Carleton	29
Niagara Centre	81
Niagara Falls	46
Nickel Belt	118
Nipissing	164
Northumberland	62
Oak Ridges	28
Oakville	42
Oshawa	54
Ottawa - Centre	63
Ottawa - Orléans	65
Ottawa - Sud	43
Ottawa - Vanier	52
Ottawa Ouest - Nepean	92
Ottawa Grande Région	8
Oxford	76
Parkdale - High Park	74
Parry Sound - Muskoka	101
Perth - Middlesex	80
Peterborough	72
Pickering - Ajax - Uxbridge	43
Plages - East York	42
Plainte ou demande s'appliquant à tout l'Ontario - Problème systémique	2
Prince Edward - Hastings	60
Provenance inconnue	132
Renfrew - Nipissing - Pembroke	77
Sarnia - Lambton	155
Sault Ste. Marie	378
Scarborough - Agincourt	23
Scarborough - Rouge River	22
Scarborough Centre	48
Scarborough Est	36
Scarborough Sud-Ouest	55
Simcoe - Grey	61
Simcoe Nord	150
St. Catharines	72
St. Paul's	52
Stoney Creek	44
Stormont - Dundas - Charlottenburgh	76
Sudbury	137
Thornhill	35
Thunder Bay - Atikokan	82
Thunder Bay - Supérieur Nord	155
Thunder Bay Grande Région	4
Timiskaming - Cochrane	195
Timmins - James Bay	140
Toronto Centre - Rosedale	127
Toronto Danforth	67
Toronto Grande Région	21
Trinity - Spadina	74
Vaughan - King - Aurora	26
Waterloo - Wellington	54
Wentworth - Burlington	0
Whitby - Ajax	42
Willowdale	35
Windsor - St. Clair	67
Windsor Grande Région	8
Windsor Ouest	77
York Centre	67
York Nord	72
York Sud - Weston	57
York Ouest	20

* Lorsque l'information au sujet de l'adresse est disponible

ISSUE DES PLAINTES ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT DES ORGANISMES PROVINCIAUX

ORGANISME	Règlement de la plainte par l'ombudsman en faveur			Règlement par des moyens extérieurs	Interruption de l'enquête par		Résolu facil./ Réache./ Demande de renseign. traitée	Aucune action possible	Total
	du plaignant	du gouvernement	du gouv. régl. assorti de recomm.		le plaignant	l'ombudsman			
CONSEIL DE GESTION DU GOUVERNEMENT									
Commission de la fonction publique							1	1	2
Secrétariat du conseil de gestion						1	10	1	12
Société des loteries et des jeux de l'Ontario						1	18	1	20
Commission du régime de retraite de l'Ontario						5	10		15
Société immobilière de l'Ontario						5	8	1	14
Autres services - conseil de gestion du gouvernement						1	9	1	11
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES FRANCOPHONES							4		4
Autres services - affaires francophones									
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES AUTOCHTONES							1		1
Autres services - affaires autochtones									
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES DES PERSONNES ÂGÉES							2		2
Autres services - personnes âgées									
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES							1		1
Agricorp									
Tribunal de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales		1				1		1	3
Commission ontarienne de la commercialisation du poulet							1		1
Commission d'appel de l'assurance-récolte							1		1
Commission d'appel pour les produits agricoles						1			1
Commission d'appel des remises fiscales aux exploitations agricoles							2		2
Commission ontarienne de commercialisation des pommes							1		1
Arbitre de la commission de drainage de l'Ontario						1	3		4
Commission ontarienne de commercialisation du porc							1		1
Autres services - agriculture, alimentation et affaires rurales						2	7	1	10
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES									
Commission ontarienne des droits de la personne		10			2	45	152	13	222
Autres services - affaires civiques							7		7
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES							5		5
Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions							1		1
Commission de révision des services à l'enfance et à la famille						1	1		2
Children Psychiatric Research Institute							1		1
Établissements de garde en milieu ouvert pour jeunes contrevenants – autres services					7	1	1		9
Établissements de garde en milieu fermé pour jeunes contrevenants - autres services						1	10	1	12
Direction des politiques en matière de déficience intellectuelle		5			2	1	2		10
Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées		1				2	51		54
Prestations familiales	3		1		1	2	19		26
Centre régional de la Huronie							1		1
Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille						1	17		18
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	4	1			1	10	596	19	631
Centre régional Rideau				1	1		1		3
Commission de révision de l'aide sociale							1		1
Tribunal de l'aide sociale	2	3		1	3	19	89	8	125
Centre régional du sud-ouest							1		1
Autres services - services sociaux et communautaires		1				13	85	4	103
MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS ET AUX ENTREPRISES						4	26	3	33
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario							1		1
Conseil des services funéraires						1	20		22
Division des pratiques commerciales	1					1	7		8
Tribunal d'appel en matière de permis						2	6		8
Régie des alcools de l'Ontario							1		1
Commission des courses de l'Ontario						1	46		47
Registraire général de l'état civil						1	1		2
Commission d'appel des enregistrements commerciaux						4	78	1	85
Autres services - services aux consommateurs et aux entreprises	1			1					
MINISTÈRE DES SERVICES CORRECTIONNELS	25	11		48	161	315	1145	31	1736
Centres correctionnels	98	12		59	308	809	2306	67	3459
Centres de détention	29	8		48	224	388	1588	45	2330
Prisons					1	4	27		32
Commission ontarienne des libérations conditionnelles					2	4	25		31
Services de probation et de libération conditionnelle	2			4	13	56	77	2	154
Centres de traitement	7			6	36	68	109	2	228
Centres pour jeunes contrevenants	2	3		1	17	10	38		71
Établissements de garde en milieu ouvert pour jeunes contrevenants - autres services					3	1	7		11
Établissements de garde en milieu fermé pour jeunes contrevenants - autres services		1			3	6	28	1	39
Autres services - services correctionnels									
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DU COMMERCE							1		1
Société de l'énergie de l'Ontario						1			1
Société ontarienne du commerce international							8		8
Autres services - développement économique et commerce									
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION							1		1
Commission des langues d'enseignement de l'Ontario							2		2
Commission d'appel en matière d'éducation de l'enfance en difficulté							37	1	43
Autres services - éducation	1			1		3			
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE, DES SCIENCES ET DE LA TECHNOLOGIE							17		17
Commission de l'énergie de l'Ontario							66	1	78
Ontario Hydro						11	1		1
Autres services - énergie, sciences et technologie									
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT						1	16		17
Bureau d'air pur Ontario							1		1
Comité consultatif sur les pesticides						17	66	2	88
Autres services - environnement	3								
MINISTÈRE DES FINANCES									
Commission des services financiers de l'Ontario	2				1	3	103	1	110
Tribunal des services financiers						1	1		2
Droits de cession immobilière							7		7
Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles						1	5		6
Commission des assurances de l'Ontario					1	1	65		67
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario							15		15
Commission des régimes de retraite de l'Ontario							9		9
Taxe de vente au détail						2	48	3	53
Surintendant des institutions de dépôt							1		1
Surintendant des assurances							1		1
Autres services - finances		3	1		1	5	72	1	83

ISSUE DES PLAINTES ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT DES ORGANISMES PROVINCIAUX
(continué)

ORGANISME	Règlement de la plainte par l'ombudsman en faveur du plaignant	Règlement de la plainte par l'ombudsman en faveur du gouvernement	Règlement de la plainte par l'ombudsman en faveur du gouv. régl. assorti de recomm.	Règlement par des moyens extérieurs	Interruption de l'enquête par le plaignant	Interruption de l'enquête par l'ombudsman	Résolue facil. / Réache. / Demande de renseign. traitée	Aucune action possible	Total
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE									
Programme / direction des appareils et accessoires fonctionnels						2	16		18
Conseil d'administration des praticiens ne prescrivant pas de médicaments (naturopathie)							1		1
Action cancer Ontario							7		7
Commission du consentement et de la capacité							9	1	10
Commission d'appel et de révision des professions de la santé	1	6			1	6	17	3	34
Commission d'appel et de révision des services de santé		1				1	7	1	10
Direction des soins de longue durée							7		7
Centres de santé mentale	2				1	11	41	1	56
Subventions accordées aux résidents du nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales						4	33		37
Programme de médicaments de l'Ontario	1						29	1	31
Régime de l'assurance-santé de l'Ontario				1	3	5	127	3	139
Hôpitaux psychiatriques	1				1	10	59	3	74
Défenseurs des droits des malades mentaux							9		9
Programme de médicaments Trillium		1					37	2	40
Autres services - santé et soins de longue durée	1					19	131	2	153
MINISTÈRE DU TRAVAIL									
Direction des pratiques d'emploi	4					7	79	2	92
Arbitres, *Loi sur les normes d'emploi*						3	3		6
Commission de règlement des griefs		1				1	2		4
Comité des maladies professionnelles							1		1
Bureau des conseillers des employeurs							1		1
Bureau des conseillers des travailleurs						2	26	1	29
Commission des relations de travail de l'Ontario			2			20	37	3	62
Tribunal des relations de travail de la fonction publique de l'Ontario							2		2
Commission de l'équité salariale de l'Ontario							3	1	4
Commission des griefs de la fonction publique		1				2	2		5
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	4	8	1		5	89	181	7	295
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	1	1			4	18	883	10	917
Autres services - travail						2	41	2	45
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT									
Commission de négociation - affaires municipales							1		1
Commission du code du bâtiment							4		4
Commission d'évaluation des matériaux de construction							1		1
Commissions de logement	1					5	100	3	109
Arbitre, *Loi sur les clôtures de bornage*						6			6
Ontario Building Industry Development Board (Commission de développement pour l'industrie du bâtiment de l'Ontario)							2		2
Société de logement de l'Ontario							4		4
Société d'hypothèques de l'Ontario						1			1
Commission des affaires municipales de l'Ontario						7	15		22
Commission du régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario							9		9
Tribunal du logement de l'Ontario	1	4		1	9	29	125	6	175
Programmes de contrôle des loyers							10		10
Autres services - affaires municipales et logement						7	56	1	64
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES									
Commission d'examen du bois de la couronne		1				1	3		5
Commission des recours en matière de chasse et de pêche						2	15		17
Commission de contrôle du lac des bois		1					1		2
Comité consultatif d'attribution en matière de chasse à l'orignal						1	3		4
Commission de l'escarpement du niagara						1	1		2
Conseil ontarien des recherches sur les ressources renouvelables							1		1
Conseil des parcs provinciaux						1	10	1	12
Autres services - richesses naturelles		3		1	4	21	75	4	108
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES									
Commission de transport Ontario northland							2		2
Autres services - développement du nord et mines							5		5
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL									
Comité consultatif du tuteur et curateur public sur les placements							1		1
Commission de révision de l'évaluation foncière	3					5	26	3	37
Avocat des enfants						4	21		25
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels						5	26		31
Procureurs de la couronne							39	1	40
Bureau des obligations familiales	17	5	2	1	1	34	1336	20	1416
Aide juridique Ontario	3	1				6	130	4	144
Tuteur et curateur public	2				1	3	82	4	92
Autres services - procureur général	2				1	7	97	4	111
MINISTÈRE DU SOLLICITEUR GÉNÉRAL									
Bureau des coroners						1	11		12
Bureau du commissaire des incendies							4		4
Commission civile des services policiers de l'Ontario (autrefois la CPO)						1	28		29
Police provinciale de l'Ontario	2	1				6	42	1	52
Autres services - solliciteur général					1	7	24		32
MINISTÈRE DU TOURISME, DE LA CULTURE ET DES LOISIRS									
Musée des beaux-arts de l'Ontario							3		3
Société du palais des congrès du toronto métropolitain					1				1
Commission des parcs du niagara			1						1
Conseil des arts de l'Ontario							1		1
Autres services - tourisme, culture et loisirs							4		4
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS									
Collèges d'arts appliqués et de technologie					2	5	25		32
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	1	3				68	163	3	238
Autres services - formation, collèges et universités						1	15		16
MINISTÈRE DES TRANSPORTS									
Commission d'appel des suspensions de permis							1	1	
Section d'étude des dossiers médicaux		1			1	3	106		111
Commission des transports routiers de l'Ontario							8	1	9
Autres services - transports	5	2			6	33	381	8	435
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO – AUTRES SERVICES									
Bureau du conseil des ministres		1				1	125	3	130
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario							27	1	28
Bureaux de la législature							29		29
Bureau de la lieutenant-gouverneure de l'Ontario							3		3
Cabinet du premier ministre et bureau du conseil des ministres						1	11		12
Bureau du vérificateur provincial							1		1
Autres services - gouvernement de l'Ontario						1	14	1	16

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE MINISTÈRE DES SERVICES CORRECTIONNELS*

PAR SUJET	00-01	99-00	98-99
Conduite du personnel	799	655	410
Conditions de vie - nourriture / régime alimentaire	544	390	297
Santé - pertinence et qualité des soins	496	1217	856
Classification ou transfèrement au sein du système provincial	489	462	303
Biens des détenus	369	296	170
Sorties dans la cour	352	215	144
Administration générale	347	535	576
Conditions de vie - taille des vêtements, état, etc.	312	173	122
Soins de santé - médicaments (autres)	289		
Soins de santé - demande d'ordonnance	279	143	79
Conditions de vie - propreté, hygiène, équipement sanitaire	269	35	
Cantine	262	403	78
Mauvaise conduite des détenus - décision / jugement	260		
Conditions de vie en général	244	447	425
Soins de santé - autres	236		
Aucune réponse à une requête	234	177	126
Autres sujets	231		
Correspondance	213	141	89
Conditions de vie - isolement cellulaire dans toute la prison	206		
Soins de santé - retard	204		
Conditions de vie - isolement	203	195	103
Politique ou procédure	200	148	66
Isolement préventif	192	180	109
Disponibilité ou utilisation du téléphone	187	165	61
Compte fiduciaire du détenu	173	132	73
Conditions de vie - usage du tabac	157	38	32
Privilèges de visite	156	65	34
Conditions de vie - surpeuplement	153	111	57
Conditions de vie - hygiène personnelle	143		
Conditions de vie - chauffage, ventilation, climatisation	140	118	58
Allégations d'usage de force excessive - mauvaise conduite du personnel	129		
Décisions relatives aux programmes discrétionnaires / accès aux programmes	127	95	29
Besoins particuliers / unité de traitement	126	116	
Soins de santé - régime alimentaire pour raisons médicales	101	49	29
Conditions de vie - literie / matelas / serviettes	99		
Discipline institutionnelle - raisons autres que la mauvaise conduite du détenu	98	125	52
Soins de santé - rendez-vous avec des spécialistes	97		
Refus de l'accès à l'ombudsman (par lettre ou téléphone)	93	71	33
Soins de santé - traitement à la méthadone	91	54	49
Disputes - agressions entre détenus	86	58	20
Classification - autres	84	95	62
Soins de santé - continuité des soins (admissions)	80		
Soins dentaires	78	162	126
Perte de la rémission méritée de la peine	69	67	57
Fouilles	67	66	29
Incarcération, calcul de la peine	66	37	38
Soins de santé - conduite du personnel	66		
Permis d'absence temporaire	65	95	75
Conditions de vie - temps passé en cellule	63	14	
Respect des observances religieuses ou spirituelles	58		
Sécurité - isolement cellulaire des détenus	55		
Régime alimentaire pour raisons religieuses ou par choix personnel	53	49	44
Soins de santé - lunettes, soins oculaires	49	36	35
Soins de santé - continuité des soins (transfèrement)	48		
Soins de santé - soins dentaires d'urgence	48		
Soins de santé - soins dentaires préventifs ou de restauration	48		
Soins de santé - diagnostic	48		
Isolement disciplinaire	47		
Plaintes de racisme	45	2	
Soins de santé - demandes d'appareil ou d'aide médicale	44	17	26
Détention protégée	42	50	13
Soins de santé mentale	34	55	44
Allégations de représailles après avoir communiqué avec l'ombudsman	33	13	1
Peine discontinue	33	47	14
Prélibération	33	34	16
Soins de santé - visites à l'hôpital / admission	24		
Abonnement à des journaux / livraison	23		
Conditions de vie - surveillance par l'immigration	22	25	20
Classification ou transfèrement au système fédéral	21		
Soins de santé - refus d'un deuxième avis médical	21	0	7
Charte des droits / droits de la personne	19	31	24
Soins de santé - aide à la désaccoutumance du tabac	19		
Soins de santé - virus du SIDA / VIH	18		
Soins de santé - soins dentaires appareils dentaires / dentiers	16		
Soins de santé - hépatite	16		
Soins de santé - isolement pour raisons médicales	16	16	15
Services en français	15	8	1
Guide des établissements	14	10	2
Soins de santé - prévention du suicide	12		
Demandes de renseignements sur la procédure	12		
Surveillance électronique	11	14	10
Accès à l'information / protection de la vie privée	11	5	9
Soins de santé - isolement	11		
Soins de santé - pertinence	11		
Perte de la rémission méritée de la peine / isolement disciplinaire	10		
Refus de communiquer un numéro de téléphone ou une adresse	9		
Huissiers	8	15	7
Transfèrement à un établissement fédéral	8	15	10
SIDA / hépatite	7	8	2
Repas au tribunal	7	11	8
Libération conditionnelle - services communautaires / PLC	7	32	56
Soins de santé - confidentialité médicale / respect de la vie privée	5		
Transport des détenus à la libération	5		
Accès aux services (technologie) - téléphone (ligne occupée, absence de service, etc.)	4		
Décès d'un détenu en détention	4	1	0
Soins de santé - gynécologie / obstétrique	4		
Soins de santé - grève de la faim - surveillance de l'alimentation	4		
Accès aux services (technologie) - téléimprimeur	3	1	5
Municipal - autres	3		
Accès aux services (technologie) - systèmes d'audio-messagerie téléphonique	2		
Commission de révision des placements sous garde - jeunes contrevenants - voies d'appel	2	0	3
Probation	2	13	5
Garde en milieu fermé	2	1	2
Pratiques concernant la prise de décisions	1		
Décisions - retard	1		
Décisions - refus	1		
Emploi - renvoi non justifié	1		
Soins de santé - soins palliatifs	1		
Soins de santé - soins prénataux	1		

*Comme certaines plaintes peuvent se retrouver dans plusieurs catégories, ces chiffres ne reflètent pas le nombre total de plaintes.

Aujourd'hui...

"Un différend a été réglé."

Chaque année dans son rapport annuel, l'ombudsman présente un certain nombre d'exposés de cas pour illutrer de façon concrète le type de travail accompli sur un base quotidienne.

LE CHEMINEMENT DES PLAINTES

Plainte résolue après le résumé d'enquête : Si l'ombudsman envisage de résoudre une plainte en faveur de la plaignante ou du plaignant, le bureau envoie un rapport résumant les conclusions provisoires de l'ombudsman et ses recommandations à l'organisme gouvernemental en cause. Si l'organisme gouvernemental réagit d'une façon satisfaisante, l'ombudsman peut fermer le dossier.

Bureau des obligations familiales – Un système informatique désuet cause des problèmes

Suite à la restructuration, en 1996, du Régime des obligations alimentaires envers la famille, géré par le ministère du Procureur général, le nombre de plaintes adressées à l'ombudsman s'est brusquement accru. Leur fréquence et leur nature étaient telles que l'ombudsman alors en poste avait mené, de sa propre initiative, deux enquêtes sur la gestion du nouveau programme intitulé le Bureau des obligations familiales (le BOF). Ces enquêtes ont été complétées en 1998 et 1999, respectivement.

Dans la première enquête, l'ombudsman avait exprimé ses inquiétudes face à la "passivité" relative du BOF et au fait qu'il semblait réagir aux pressions des parties en cause plutôt que prendre l'initiative. L'ombudsman avait recommandé au BOF d'exploiter l'information stockée dans son système informatique pour surveiller l'évolution des dossiers. Un an plus tard, durant la deuxième enquête, l'ombudsman avait noté que le mode de fonctionnement de l'organisme consistait toujours à réagir aux plaintes; il n'était pas pro-actif. Dans la plupart des cas, son personnel attendait encore que les payeurs, les bénéficiaires et les sources de revenu le poussent à l'action pour assurer l'exécution des ordonnances et prendre des mesures de suivi. À l'issue de chaque enquête, l'ombudsman avait conclu que le BOF n'assurait l'exécution des ordonnances alimentaires ni en temps opportun ni d'une manière efficace.

En 1999, l'ombudsman par intérim entreprenait une troisième enquête pour déterminer si les problèmes de traitement de l'information par le système informatique du BOF nuisaient à sa capacité de répondre adéquatement aux demandes de renseignements des clients. L'ombudsman désirait vérifier si ces problèmes entravaient, d'une part, l'exécution des ordonnances dans un délai approprié et, d'autre part, la distribution des paiements de pension alimentaire. À cette époque, un nombre croissant des plaintes affluant au bureau de l'ombudsman paraissaient liées à des anomalies du système informatique du BOF.

En avril 2000, l'ombudsman actuel a obtenu du BOF la promesse de prendre des mesures pour résoudre les problèmes relatifs à l'exploitation de son système informatique. L'ombudsman a donc décidé d'interrompre l'enquête. Cependant, en octobre 2000, malgré ses promesses, le BOF avait toujours des problèmes d'informatique. Dès lors, l'ombudsman a lancé une nouvelle enquête portant sur l'incapacité apparente du BOF de respecter ses engagements.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que le BOF avait mis en place un certain nombre de mesures et avait enregistré des progrès. Toutefois, l'organisme n'avait pas pris les mesures nécessaires à la réalisation de trois projets destinés à corriger les insuffisances inhérentes au système informatique principal. L'ombudsman ne doutait pas de la bonne foi du BOF au moment de son engagement de réaliser ces projets. Dans son résumé d'enquête, l'ombudsman a provisoirement recommandé que le BOF et le Ministère prennent des mesures afin de doter le BOF, le plus rapidement possible, d'un nouveau système informatique correspondant réellement à ses besoins.

Dans sa réponse à l'ombudsman, le Ministère a exprimé son accord avec les observations de l'ombudsman relativement au caractère inadapté du système informatique en question. Le Ministère a signalé que la décision de remplacer le système désuet et d'assurer le financement de l'opération ne dépendait pas uniquement de sa volonté. Cependant, il a ajouté qu'il avait demandé des fonds pour mener une étude de faisabilité. L'étude devait permettre d'examiner la possibilité de reconception des processus opérationnels et d'améliorer le modèle de prestation des services. L'étude devait durer six mois, après quoi le Ministère serait en mesure de demander l'approbation et le financement préalables au remplacement du système informatique et à la reconception des processus opérationnels. Le Ministère paraissant déterminé à tenir compte des recommandations de l'ombudsman, ce dernier s'est considéré satisfait et a décidé de clore l'enquête.

Le BOF... a le pouvoir d'exiger d'un employeur qu'il retienne les sommes dues à même la paie de ses employés tenus de payer une pension alimentaire. L'employeur doit remettre ces sommes au BOF qui les verse ensuite au compte de l'épouse ou époux ou de l'enfant.

Bureau des obligations familiales – Le Bureau présente des excuses

Madame D s'est plainte à l'ombudsman parce que le Bureau des obligations familiales (le BOF) n'avait pas pris les mesures appropriées pour faire respecter l'ordonnance alimentaire rendue en sa faveur. Son ex-conjoint soutenait que les déductions étaient effectuées sur son chèque de paie, mais que son employeur ne remettait pas l'argent au BOF.

Le BOF, autrefois administré par le ministère du Procureur général, mais à présent géré par le ministère des Services sociaux et communautaires, a le pouvoir d'exiger d'un employeur qu'il retienne les sommes dues à même la paie de ses employés tenus de payer une pension alimentaire. L'employeur doit remettre ces sommes au BOF qui les verse ensuite au compte de l'épouse ou époux ou de l'enfant. L'employeur est informé de son obligation par un avis d'ordonnance de retenue des aliments. L'examen du dossier de madame D a révélé que, pendant des années, l'employeur de son ex-conjoint avait omis de remettre les fonds au BOF. Bien que le personnel du BOF ait régulièrement communiqué avec cet employeur, la plupart du temps pour répondre aux requêtes de madame D, il n'avait pris aucune mesure sérieuse pour le contraindre à respecter l'avis d'ordonnance de retenue des aliments qu'on lui avait envoyé. En conséquence, les arrérages dus à madame D s'étaient accumulés au cours des ans et ils atteignaient maintenant plusieurs milliers de dollars.

En l'an 2000, le personnel de l'ombudsman a commencé à faire des demandes de renseignements au BOF, ce qui a entraîné des mesures contre le payeur. Le personnel du BOF a de nouveau téléphoné plusieurs fois à l'employeur du payeur et lui a envoyé deux lettres l'avertissant de la possibilité d'une action en justice s'il ne prélevait pas les sommes dues pour la pension alimentaire et ne les remettait pas au BOF. Malgré cela, l'employeur n'a toujours pas obtempéré. L'ombudsman a donc mené une enquête formelle et ses nouvelles demandes de renseignements ont amené le BOF à poursuivre la source de revenu (l'employeur), aboutissant ainsi au paiement des arrérages.

En examinant la plainte de madame D, l'ombudsman s'est aperçu qu'une des enquêtes antérieures effectuées par son bureau avait eu pour objet un cas semblable. À l'époque, le Régime des obligations alimentaires envers la famille avait assuré que sa restructuration prévue pour 1996 mettrait un terme au problème de la désobéissance des employeurs relativement aux avis d'ordonnance de retenue des aliments. Or, le cas de madame D montrait que la restructuration n'avait pas résolu le problème.

Le BOF n'avait entrepris aucune action en justice contre l'employeur, malgré l'existence de critères justifiant la tenue d'une audience pour cause de non-exécution d'une ordonnance. Dans le cas de madame D, l'ombudsman a aussi remarqué que le BOF avait mentionné dans ses deux lettres à l'employeur, non seulement qu'il risquait d'être poursuivi en justice, mais que le refus d'obéir à un avis d'ordonnance de retenue des aliments constitue une infraction selon la législation relative au BOF et pouvait entraîner une amende maximale de 10 000 dollars. L'employeur, pourtant, n'avait pas tenu compte de ces avertissements et n'avait fourni aucune raison valable pour expliquer son refus d'obtempérer. En dépit de tout cela, le BOF n'avait pas intenté de poursuites contre lui.

Dans un résumé de l'enquête, l'ombudsman a conclu provisoirement que le BOF n'avait pas réussi à faire exécuter en temps opportun l'avis d'ordonnance de retenue des aliments. L'ombudsman s'est aussi inquiété de l'incapacité du BOF à définir les circonstances exactes devant entraîner des poursuites contre une source de revenu récalcitrante et à déterminer le moment où ces dernières devraient être engagées. Le fait que le BOF n'avait pas recouru aux dispositions de la loi permettant de poursuivre l'employeur fautif était aussi inquiétant. Le BOF n'a pas pris en considération la conclusion de l'enquête de l'ombudsman établissant qu'il n'avait pas assuré en temps voulu l'exécution de l'avis d'ordonnance. Le BOF a indiqué toutefois qu'il allait présenter des excuses à madame D pour la façon dont on avait traité son dossier. Il a admis que, conformément à sa propre politique, la question d'une action en justice aurait dû

être soulevée en temps opportun. Il a aussi fait remarquer que son personnel avait reçu une formation sur les circonstances devant entraîner l'imposition de mesures d'exécution. Le BOF prenait aussi les mesures nécessaires pour garantir que son personnel acquière une connaissance plus approfondie de ses politiques et les applique d'une façon uniforme. Suite à cette réponse, l'ombudsman a fermé le dossier.

Divulgation des renseignements sur l'adoption – Suivi sur les délais de recherche des parents naturels

L'ombudsman a surveillé attentivement les efforts du ministère des Services sociaux et communautaires pour réduire la liste d'attente des inscrits au Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions.

En avril 1999, l'ombudsman alors en poste avait présenté à l'Assemblée législative un rapport d'enquête final sur cette question. À cette époque, le nombre de demandeurs en attente s'élevait à plus de 15 000 et le délai d'attente avant l'amorce des recherches était supérieur à sept ans. En avril 2000, le Ministère ayant tenu compte des recommandations de l'ombudsman a alloué un montant supplémentaire de 2,4 millions de dollars au programme de recherche des parents naturels. Ces fonds ont permis l'embauche de nouveaux employés afin d'éliminer la liste d'attente en 18 mois.

Le 31 mars 2001, le Ministère annonçait qu'il restait moins de 2 000 inscrits en attente et que le délai avant le début des recherches avait été ramené à trois ans.

Mises à jour : Souvent, l'ombudsman résout avec succès une plainte individuelle, mais continue de surveiller les opérations d'un organisme dans le but de proposer une solution à un problème sous-jacent à grande échelle ou à caractère systémique.

Ministère du Travail / Bureau des obligations familiales – Changements dans la législation

L'ombudsman surveille le dossier dont il est ici question depuis qu'il a été mentionné dans le rapport annuel de 1997-1998. La plainte provenait d'un débiteur alimentaire dont l'employeur avait retenu les paiements de pension alimentaire à la source, mais avait omis de les remettre au Bureau des obligations familiales (le BOF). Lorsque l'employeur a fait faillite, le BOF a exigé du payeur qu'il effectue les paiements. En vertu d'un programme disparu, nommé le Programme de protection des salaires des employés, le payeur a demandé un dédommagement pour les paiements perdus. Le ministère du Travail (le Ministère) n'a pas accepté. L'ombudsman a mené une enquête et a conclu que la décision du Ministère était injustifiée. Selon l'ombudsman, le Ministère aurait dû interpréter certains articles pertinents dans la *Loi sur les normes d'emploi*. Dans ces articles, il est énoncé que les retenues sur le salaire non remises au BOF sont considérées comme des portions de salaire non payées. Cela autorisait le payeur à formuler une demande de remboursement du salaire non perçu, en vertu du Programme de protection des salaires des employés.

Bien que le Ministère n'ait pas admis que la *Loi sur les normes d'emploi* puisse être interprétée comme le suggérait l'ombudsman, il a effectué un paiement au plaignant avec la mention "sous toutes réserves". Le Ministère a aussi accepté, dans le cadre de la prochaine révision des normes d'emploi, d'étudier un amendement possible visant à résoudre les problèmes de remise des fonds prélevés par l'employeur. En novembre 2000, le Ministère a informé l'ombudsman qu'un projet de loi avait été déposé pour modifier la *Loi sur les normes d'emploi*. La nouvelle loi permettrait encore aux employeurs de faire des retenues légales, telles que les retenues destinées à exécuter des ordonnances alimentaires. Cependant, elle préciserait qu'une retenue effectuée, mais non remise, ne serait pas considérée comme une retenue légale. Ce changement permettrait à un agent des normes d'emploi d'exiger les paiements d'un employeur ayant prélevé les sommes dues, mais ne les ayant pas remises. La loi a reçu la sanction royale en décembre 2000.

Interruption d'enquête : L'ombudsman a le pouvoir discrétionnaire d'interrompre une enquête pour diverses raisons, notamment : la réception de renseignements supplémentaires rendant inutile la poursuite de l'enquête, la prise de mesures visant à résoudre le problème au sein de l'organisme en cause, une enquête antérieure de l'ombudsman sur le même cas, ou la décision du plaignant, pour divers motifs, de mettre un terme à sa démarche.

Commission de révision de l'évaluation foncière – Paiement rétroactif du temps de déplacement

Deux anciens commis aux audiences de la Commission de révision de l'évaluation foncière (la Commission), à présent à la retraite, se sont plaints auprès de l'ombudsman du refus de la Commission de leur payer du temps de déplacement qu'ils réclamaient rétroactivement. Les plaignants ont expliqué qu'ils avaient appris en 1998 que leur convention collective prévoyait le paiement du temps de déplacement entre leur domicile et le lieu des audiences. Ils ont déclaré qu'à l'époque, leurs superviseurs avaient affirmé qu'ils n'avaient pas droit à cette compensation. En 1998, lorsqu'ils se sont informés sur leur admissibilité à une compensation pour temps de déplacement, on leur aurait répondu que la question était à l'étude. Après avoir pris leur retraite au début de 1999, ils ont été priés de soumettre leur demande de compensation. Or, la Commission a alors refusé de payer en alléguant que les réclamations n'avaient pas été faites à temps et n'avaient pas été approuvées par leurs superviseurs.

Lorsque la Commission a reçu de l'ombudsman l'avis d'intention de faire enquête, elle a fait valoir que les deux employés avaient eu l'occasion et auraient dû soumettre un grief avant leur retraite. (Une fois à la retraite, ils ne pouvaient plus soumettre un grief.) La Commission a aussi déclaré qu'un commis aux audiences encore à son service avait formulé le même grief et qu'elle avait engagé un expert-conseil pour examiner plusieurs questions relatives à des compensations salariales. La Commission a demandé à l'ombudsman de suspendre son enquête jusqu'à ce que ce grief soit réglé et que l'expert-conseil ait fourni son rapport. La direction serait alors plus en mesure de répondre aux plaintes déposées auprès d'Ombudsman Ontario. Le personnel de notre bureau a acquiescé à cette demande, tout en continuant de suivre les progrès des deux affaires.

Le grief entre la Commission et le Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario a été réglé le 12 juillet 2000, avec la participation d'un médiateur de la Commission de règlement des griefs. Deux semaines plus tard, la Commission a informé l'ombudsman du règlement. Les employés actuels ayant soumis leur réclamation avant le règlement recevraient une compensation pour temps de déplacement correspondant aux allers simples jusqu'au lieu des audiences tenues en 1997 et 1998. Tous les autres commis actuellement au service de la Commission allaient recevoir 200 dollars. La Commission acceptait d'étendre les dispositions de ce règlement au cas des deux commis retraités qui s'étaient adressés à l'ombudsman. Et en effet, à la fin d'août 2000, les plaignants ont chacun reçu un chèque de paiement rétroactif pour leur temps de déplacement.

Ministère des Services sociaux et communautaires – Prise en compte de circonstances particulières

Le fils de madame B, âgé de 17 ans, a été impliqué dans un accident de la route en juillet 1997. Il a subi un traumatisme crânien et est resté dans le coma pendant dix mois. En mars 1998, madame B a téléphoné au bureau du ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) à New Liskeard pour savoir si son fils était admissible à une pension, ou à toute autre allocation. En raison d'un malentendu, le personnel n'a pas informé madame B que son fils, à 18 ans, pourrait obtenir une aide financière en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Cela aurait été possible puisqu'il était traité dans une unité hospitalière de soins aux malades chroniques. Par conséquent, aucune demande d'allocation n'a été déposée.

Madame B en a fait appel à la Commission de révision de l'aide sociale. En faisant connaître sa décision, la Commission a fait remarquer que le fils de madame B aurait eu droit à une aide financière en mai 1998 si le personnel du Ministère avait fourni les renseignements adéquats. Néanmoins, du fait qu'aucune demande de prestation n'avait été formulée, il n'était pas dans le pouvoir de la Commission de recevoir l'appel.

Après avoir reçu notre avis d'intention d'enquêter sur le cas de madame B, le Ministère nous a informés qu'en vertu de l'article 8(1) de la *Loi sur les prestations familiales*, le lieutenant-gouverneur en conseil est autorisé à payer des prestations directement à un demandeur non admissible aux termes de la loi, mais qui, en raison de circonstances particulières, est considéré comme un cas spécial. La considération spéciale peut permettre le paiement d'arrérages pour une période de temps spécifique. Le Ministère a offert de traiter la demande de paiement des arrérages conformément à cet article de la loi. La plaignante s'est estimée satisfaite du résultat de la démarche et le dossier a été clos

Commission d'appel et de révision des professions de la santé – Une revue trop rapide des dossiers médicaux

La mère de monsieur L est décédée d'un coma diabétique survenu après une chirurgie. Monsieur L croit que le décès de sa mère aurait pu être évité. Selon lui, il n'est pas certain que le médecin traitant savait que sa patiente était diabétique; sinon, aurait-il dû le savoir? Le Comité d'étude des plaintes de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (le Comité) a examiné la plainte de monsieur L et a décidé de ne prendre aucune mesure. Monsieur L a alors demandé à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé (la Commission) de revoir la décision du Comité. Jugeant que cette requête était sans fondement et même contrariante, la Commission a refusé de procéder à une révision. L'une des raisons avancées était "l'absence complète d'information sur l'état de santé de la patiente avant son décès".

L'examen des renseignements fournis à l'ombudsman par monsieur L et la Commission a révélé que certains rapports médicaux pertinents n'avaient pas été étudiés.

Lorsque ce fait a été signalé à la Commission, cette dernière a répondu que monsieur L n'avait pas communiqué cette information au moment de la remise en cause de la réponse de la Commission à l'effet que sa plainte était sans fondement et contrariante. Toutefois, étant donné que cette information n'avait pas été examinée, la Commission a indiqué son intention de reconsidérer la requête de monsieur L, puisque que la Commission avait peut-être commis une erreur et que, par conséquent, la décision aurait peut-être été différente.

Étant donné que monsieur L pouvait maintenant demander à la Commission de reconsidérer sa plainte et qu'il obtiendrait éventuellement des réponses à ses questions, il était superflu de poursuivre l'enquête et notre personnel l'a avisé de la clôture de son dossier.

Ministère des Richesses naturelles – Définition des droits de passage

Une association locale de conservation de la nature s'est plainte à l'ombudsman à cause d'une décision du ministère des Richesses naturelles (le Ministère). D'après ce groupe de résidents locaux, le Ministère ne faisait pas respecter la *Loi sur les terres publiques* en ne protégeant pas deux sentiers de portage qui auraient dû être accessibles à tous les citoyens.

En 1998, les parcelles de terre en question avaient été vendues, et le nouveau propriétaire avait décrété qu'il avait le droit d'empêcher l'accès du public à ses terres. Il avait fait installer une barrière en acier et élever une clôture de six pieds de haut ce qui empêchait le public d'accéder aux sentiers. Il avait aussi fait démolir un pont qui enjambait un ruisseau sur l'un des sentiers. Or, ce pont était un élément de sécurité

indispensable, car le ruisseau ne gelait pas en hiver. Selon le Ministère, il n'y avait aucune raison justifiant une poursuite contre le propriétaire aux termes de la *Loi sur les terres publiques*.

L'ombudsman a informé le Ministère de son intention d'enquêter et a procédé à un examen approfondi du cas. Il a examiné les dossiers et les actes du Ministère, et il a étudié la définition des portages et les termes de leur protection dans la *Loi sur les terres publiques*. Il a aussi réfléchi sur la responsabilité du Ministère d'agir au nom de la Couronne. Les droits des propriétaires privés ont aussi fait l'objet d'un examen. Le personnel du bureau d'Ombudsman Ontario, de concert avec celui du Ministère, a conclu que si de nouvelles discussions se tenaient entre le propriétaire et l'association, avec l'aide du Ministère, elles pourraient mener à la résolution du conflit. L'association et le propriétaire ont accepté de se rencontrer et puisque cela satisfaisait les deux parties, nous avons mis un terme à l'enquête.

Tribunal de l'aide sociale – Révision de l'évaluation du revenu

Monsieur T a demandé à notre bureau d'examiner une décision du Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal). D'après monsieur T, le Tribunal n'aurait pas dû confirmer une décision du directeur du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (le POSPH) lui signifiant de rembourser à la Province 100 p. cent d'un paiement rétroactif du Régime de pensions du Canada (le RPC). Monsieur T avait perçu ce paiement alors qu'il recevait des prestations pour la même période, à titre de conjoint d'une bénéficiaire des prestations familiales accordées en vertu du POSPH.

En refusant l'appel de monsieur T, le Tribunal a expliqué que le plaignant étant membre d'une "unité familiale" avait bénéficié de la totalité des prestations payées à son ex-conjointe, et non seulement des sommes supplémentaires qu'elle avait reçues lorsqu'ils vivaient ensemble.

Monsieur T a aussi informé notre bureau qu'il avait reçu de l'Agence des douanes et du revenu du Canada un avis l'enjoignant de rembourser plus de 5 000 $ d'impôts, à cause du paiement du RPC. Monsieur T trouvait injuste de devoir de payer de l'impôt sur des sommes qu'il avait dû rembourser. Il a expliqué que cette situation l'avait mis dans une situation financière très précaire et qu'il en avait ressenti beaucoup de stress.

À l'examen des documents, l'ombudsman s'est aperçu que le calcul du taux d'imposition de monsieur T avait été effectué comme si les paiements du RPC avaient constitué le revenue d'une seule année.

Nous avons suggéré à monsieur T de fournir à l'Agence des douanes et du revenu du Canada une copie de la lettre du gouvernement provincial ainsi que du formulaire T4 provenant du RPC. Ces renseignements montraient comment le paiement rétroactif du RPC avait été calculé pendant trois ans. Monsieur T a suivi ce conseil, à la suite de quoi ses arrérages d'impôt ont été substantiellement réduits, mais non totalement éliminés.

Plainte rejetée : À la fin d'une enquête, l'ombudsman peut décréter que la position du gouvernement est raisonnable et résoudre de rejeter la plainte. Dans certains cas, l'ombudsman suggère à l'organisme gouvernemental de modifier ses politiques ou procédures.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées – Les détenus pourront faire leur demande de prestations avant leur libération

Suite à des plaintes formulées par des détenus dans des établissements correctionnels de l'Ontario, l'ombudsman a décidé, de sa propre initiative, de mener une enquête sur les pratiques du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (le POSPH). Ces pratiques ne permettaient pas aux détenus de faire une demande de prestations au POSPH avant le moment de leur libération.

L'article 9 du règlement 222/98 stipule notamment que les personnes incarcérées dans un lieu de détention légal ne sont pas admissibles aux prestations de soutien du revenu. Toutefois, dans ce règlement, rien n'indique à quel moment les détenus peuvent formuler leur demande. L'ombudsman s'est inquiété du fait que le Ministère ne met pas les trousses de détermination de l'invalidité (TDI) à la disposition des détenus avant leur élargissement. Cela permettrait aux détenus étant sur le point d'être libérés de remplir les formulaires du POSPH et de ne pas subir des retards considérables avant de recevoir les prestations, comme cela a malheureusement été le cas pour certains ex-détenus.

L'ombudsman a avisé le sous-ministre des Services sociaux et communautaires de son intention de faire enquête. Dans sa réponse, ce dernier a informé l'ombudsman que le Ministère fournirait désormais les TDI aux médecins des institutions carcérales. Ainsi, les médecins pourront aider les détenus ayant des handicaps à commencer leurs démarches dans le but d'obtenir des prestations du POSPH. Cette procédure sera intégrée à la préparation en vue de la libération.

Services correctionnels – Le personnel de l'établissement revoit la procédure relative à l'usage de la force

Monsieur J s'est plaint à l'ombudsman qu'un agent des services correctionnels à une prison avait eu recours à la force, alors que ce n'était pas nécessaire, au moment de l'escorte vers les zones d'admission et de libération, avant son transfèrement à un centre de détention.

L'ombudsman a mené enquête sur cette affaire, mais n'a pu donner suite à la plainte de monsieur J selon laquelle on avait fait un usage excessif de la force dans les circonstances. L'ombudsman a exprimé la crainte que, dans ce cas, le personnel de l'établissement n'ait pas observé les politiques et procédures relatives à l'usage de la force. L'enquête a révélé que, contrairement aux règlements du Ministère, le personnel n'avait pas complété la rédaction de certains rapports et que, s'il l'avait fait, il n'avait pas fourni suffisamment de détails sur les méthodes employées pour maîtriser monsieur J.

Malgré le fait que le Ministère mettait en place de nouvelles dispositions, notamment pour donner au personnel une formation sur la rédaction des rapports, l'ombudsman a recommandé que le chef d'établissement prenne immédiatement les mesures nécessaires pour que les agents comprennent les politiques et les procédures du Ministère relatives à l'usage de la force, sachent qui doit soumettre les rapports et quels détails y inclure.

Le chef d'établissement de la prison a informé l'ombudsman que tous les agents impliqués dans l'incident ont été instruits des procédures relatives à l'usage de la force. De plus, le chef d'établissement a déclaré qu'à compter d'avril 2001, le personnel allait participer, dans le cadre de sa formation, à une séance supplémentaire consacrée à la rédaction des rapports de situations où il a fallu recourir à la force.

Services correctionnels – Rationalisation dans les enquêtes internes

Monsieur R s'est plaint d'avoir été forcé de démissionner de son poste d'agent des services correctionnels à une prison pour cause de discrimination raciale et de harcèlement. Après sa démission, il a porté plainte auprès de l'Unité des enquêtes indépendantes (l'Unité) du Ministère, conformément à la politique en matière de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail du gouvernement. La plainte de monsieur R a été formellement reçue en décembre 1995.

En février 1999, l'Unité a déterminé qu'elle ne pouvait poursuivre l'enquête relative à la plainte de monsieur R en raison de l'existence d'une entente entre monsieur R et le Ministère relativement au règlement d'un grief. Selon monsieur R, la décision de l'Unité de mettre fin à l'enquête était inacceptable. Le plaignant a alors demandé à l'ombudsman de faire enquête. Il voulait aussi que l'ombudsman s'enquière des raisons expliquant le délai du traitement de sa plainte.

Monsieur R a affirmé avoir été victime de discrimination plus de 73 fois et a accusé 22 personnes. Il a aussi fait un grief et porté plainte auprès de la Commission ontarienne des droits de la personne. L'ombudsman a mené une enquête et a déterminé que l'Unité des enquêtes indépendantes avait pris au sérieux la plainte. De plus, l'ombudsman a souligné que l'Unité avait poursuivi l'enquête malgré le départ de monsieur R du Ministère, et même après le retrait de sa plainte. L'Unité a aussi examiné la plainte de monsieur R déposée auprès de la Commission ontarienne des droits de la personne. Cette plainte comportait de nouvelles allégations. L'Unité des enquêtes indépendantes voulait s'assurer que l'enquête en vertu de la politique en matière de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail couvre tous les aspects de la question.

L'ombudsman, a qui l'on a depuis soumis des circonstances semblables, a déclaré qu'il ne pouvait qualifier de déraisonnable la décision de l'Unité d'interrompre l'enquête. De plus, il a déterminé que, malgré la durée extensive de l'enquête consacrée aux plaintes de monsieur R, et compte tenu de la complexité et des circonstances particulières du cas, il ne pouvait faire à l'Unité des enquêtes indépendantes aucune recommandation formelle concernant le délai d'enquête.

Cependant, l'ombudsman, a écrit au sous-ministre des Services correctionnels pour soulever la question du délai. Il a aussi exprimé une inquiétude face à la rareté des contacts avec le plaignant pendant la durée de l'enquête. Le sous-ministre a répondu à l'ombudsman que l'on déployait des efforts au sein de l'Unité des enquêtes indépendantes afin de rationaliser les procédures d'enquête. Il a aussi annoncé qu'un expert-conseil spécialisé dans les droits de la personne avait été engagé pour réviser toute la procédure du Programme de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail.

Ministère des Transports – Le Ministère applique la politique

En 1994, le ministère des Transports a retiré le permis de conduire de catégorie G à monsieur R après avoir appris de son médecin qu'il avait subi une crise d'épilepsie. Quatre mois plus tard, le neurologue ayant examiné monsieur R a informé le Ministère par écrit que son patient avait subi auparavant des crises d'épilepsie associées à l'alcoolisme. En conséquence, le Ministère a écrit à monsieur R et lui a expliqué que, pour faire rétablir son permis de conduire, il devrait fournir un rapport médical. Ce rapport, produit par un centre de désintoxication, devrait être à jour, prouver qu'il avait suivi avec succès un programme de désintoxication, confirmer qu'il s'engageait à se conformer aux exigences de son traitement permanent et indiquer qu'il n'avait pas bu d'alcool depuis un an. Le Ministère a rétabli le permis de monsieur R en 1999, après avoir reçu les résultats de prélèvements sanguins confirmant son abstinence.

Monsieur R s'est plaint à l'ombudsman que le Ministère avait suspendu son permis pendant une période de temps exagérée. Selon monsieur R, en 1997, son médecin avait envoyé au Ministère une lettre indiquant qu'il n'avait pas eu de crise épileptique depuis trois ans. Monsieur R jugeait aussi que le Ministère n'aurait pas dû lui demander de fournir son taux d'alcoolémie, car son médecin n'avait jamais associé sa crise de 1994 avec une consommation d'alcool.

En cours d'enquête, l'ombudsman a appris que le personnel de la Police provinciale avait égaré le rapport de l'évaluation psychologique de monsieur M...

Après avoir enquêté sur la plainte de monsieur R, l'ombudsman a informé ce dernier qu'il ne pouvait l'appuyer. Selon lui, le Ministère avait agi correctement en suspendant le permis de monsieur R pour une période de cinq ans. Il reconnaissait que le premier rapport médical adressé au Ministère ne faisait aucun lien entre une consommation d'alcool et la crise d'épilepsie de 1994. Cependant, l'ombudsman a remarqué qu'un neurologue ayant examiné monsieur R en 1994 avait informé le Ministère de ses crises épileptiques antérieures associées à l'alcoolisme. L'ombudsman a noté que, une fois au courant du problème d'alcoolisme de monsieur R, le Ministère lui avait demandé plusieurs fois entre 1994 et 1999 de fournir la preuve médicale de son abstinence depuis un an. Or, d'après les résultats de l'enquête, le Ministère n'a reçu la preuve d'abstinence qu'en 1999, moment auquel il a rétabli le permis.

L'enquête de l'ombudsman a montré que le Ministère, en demandant à monsieur R de fournir la preuve de son abstinence au moyen de résultats d'examens sanguins, avait appliqué sa procédure sur les exigences préalables au rétablissement du permis des requérants ayant commis des abus d'alcool et de drogues.

Police provinciale de l'Ontario – Processus d'embauche : Une évaluation maintenue

Monsieur M n'était pas satisfait de la décision de la Police provinciale de l'Ontario de ne pas l'embaucher à cause des résultats de son évaluation psychologique. Le processus d'embauche de la Police provinciale comporte plusieurs étapes : la demande, un examen écrit, une entrevue, un test de condition physique et une évaluation psychologique, plus une enquête sur le passé du candidat. Le candidat doit réussir chaque épreuve avant de pouvoir se présenter à la suivante. Ayant réussi à toutes les étapes précédentes du processus, monsieur M a subi le test de condition physique et l'évaluation psychologique en juillet 1998.

Monsieur M n'ayant pas obtenu un résultat satisfaisant au test d'évaluation psychologique, sa candidature n'a pas été retenue. Monsieur M croit que la Police provinciale et son conseiller en psychologie l'ont traité injustement. Il soutient que des évaluations par deux autres psychologues indépendants ont ensuite montré qu'il possédait un profil psychologique adéquat pour devenir agent de police. D'après monsieur M, les experts-conseils auxquels il s'est adressé ont pu identifier des problèmes dans le processus d'évaluation de la Police provinciale et dans les conclusions du conseiller en psychologie de cette dernière.

L'ombudsman trouve raisonnable d'exiger d'un candidat qu'il possède un profil psychologique favorable pour un emploi donné. De plus, le psychologue au service de la Police provinciale étant spécialisé dans l'évaluation en vue du travail au sein de la police, il était normal que cette dernière tienne compte de ses recommandations. Néanmoins, en cours d'enquête, l'ombudsman a appris que le personnel de la Police provinciale avait égaré le rapport de l'évaluation psychologique de monsieur M et il a suggéré que la Police provinciale améliore sa procédure de conservation des dossiers.

Dans sa réponse, le commissaire de la Police provinciale a informé l'ombudsman que la procédure de conservation des dossiers avait été modifiée le 15 avril 2000, avant la réception de la lettre de l'ombudsman. Auparavant, toutes les évaluations et tous les résultats des évaluations psychologiques restaient entre les mains du psychologue-conseil de la Police provinciale; ces documents n'étaient donc pas soumis à l'application du calendrier de conservation des dossiers du gouvernement. Désormais, c'est la Police provinciale qui conservera toutes les évaluations et tous les résultats des tests d'évaluation psychologique.

Bureau des obligations familiales – Des retenues d'employeur justifiées

Monsieur L, qui devait payer une pension alimentaire, s'est plaint au bureau de l'ombudsman d'une série de problèmes survenus dans l'exécution, par le Bureau des obligations familiales (le BOF), de l'ordonnance alimentaire. Dans cette affaire, l'ombudsman a conclu que, bien que le BOF ait été responsable de certains problèmes au niveau des communications et de l'exécution de l'ordonnance, monsieur L devait accepter sa part de responsabilité relativement aux conséquences de ses propres actions.

Malgré le fait que monsieur L ait reçu la consigne d'adresser les paiements de pension alimentaire au BOF, il avait continué à verser la pension directement à son ex-conjointe. En conséquence, les données de son dossier étaient inexactes, et l'exécution de l'ordonnance inappropriée.

Par deux fois, l'ex-épouse de monsieur L a écrit au BOF pour indiquer qu'elle avait reçu des paiements directement de son ex-conjoint. Bien que le BOF ait pris trop de temps pour tenir compte des renseignements fournis, l'ombudsman n'a pu appuyer la plainte de monsieur L selon laquelle le BOF avait eu tort d'ordonner à son employeur de retenir la pension alimentaire sur son salaire. Nulle part on n'avait noté que la bénéficiaire avait reçu des paiements directs pour tous les arrérages. Or, le BOF est dans l'obligation légale d'obtenir les paiements par l'intermédiaire de l'employeur quand cela est possible. L'ombudsman n'a pas approuvé la demande de monsieur L selon laquelle le BOF devait s'excuser auprès de l'employeur et dédommager monsieur L pour les frais judiciaires encourus et la perte d'emploi consécutive à cette affaire. L'ombudsman a aussi jugé que le BOF avait agi correctement en ajustant la saisie-arrêt sur les fonds bancaires de monsieur L.

Selon l'ombudsman, le BOF avait raison de soutenir que si monsieur L avait cessé ses paiements directs, conformément aux dispositions de l'ordonnance alimentaire et à la consigne du BOF, et si la bénéficiaire n'avait pas accepté ces paiements directs, le personnel du BOF n'aurait pas eu à rectifier plusieurs fois le dossier et les renseignements reportés dans le dossier auraient été exacts.

Par ailleurs, lorsque monsieur L a omis de payer une somme forfaitaire exigée en vertu d'une nouvelle ordonnance alimentaire, le BOF a entrepris à nouveau des démarches pour faire exécuter cette ordonnance. Après que monsieur L ait payé la somme forfaitaire et écrit deux lettres à la direction du BOF, ce dernier s'est conformé aux dispositions de l'ordonnance et en a suspendu l'exécution pour 30 jours, afin de donner à monsieur L le temps d'ouvrir un compte en banque. Le BOF a aussi confirmé à monsieur L que, plusieurs années auparavant, son personnel avait demandé à une agence d'évaluation du crédit d'effacer de son dossier les arrérages de pension alimentaire. Cependant, avant la suspension de l'exécution, des fonds fédéraux dus à monsieur L ont été saisis. Ces fonds ont été mis en attente, puis utilisés pour payer l'arriéré. Contrairement au plaignant, l'ombudsman n'a pas jugé que le BOF avait outrepassé son mandat d'exécution de l'ordonnance.

Enfin, selon l'ombudsman, et contrairement à l'opinion de monsieur L, le BOF était justifié de ne pas réduire proportionnellement la pension alimentaire pour un mois que l'enfant avait presque entièrement passé chez son père. L'ombudsman a approuvé le BOF qui considère que, puisque la date mensuelle des versements était passée, son obligation légale consistait à obtenir la somme totale de la pension pour le mois. Par contre, le BOF était prêt à rajuster le compte si la bénéficiaire affirmait par écrit qu'elle ne considérait pas que son ex-conjoint lui devait la pension pour ce mois.

L'ombudsman a jugé le BOF fautif d'avoir, à plusieurs reprises, omis de traiter promptement des renseignements et de répondre au courrier de monsieur L. La directrice, après avoir reçu de l'ombudsman son avis d'intention de faire enquête, s'est excusée auprès de ce dernier. Toutefois, l'ombudsman l'a priée de faire parvenir des excuses directement à monsieur L. L'ombudsman est satisfait des mesures de redressement prises par le BOF. Les problèmes d'ordre technique à l'origine des délais de traitement ont été réglés et toute nouvelle information est maintenant enregistrée et traitée dans les 30 jours. Une procédure est désormais en place pour répondre plus efficacement au courrier adressé à la directrice du BOF.

Règlement rapide : Approximativement 75 pour 100 des plaintes et demandes de renseignements adressées contre des organismes du gouvernement provincial sont résolues dans les 20 jours par le personnel du bureau de l'ombudsman de l'Ontario. Le règlement rapide des plaintes est souvent obtenu grâce à des discussions et des clarifications ou des demandes de renseignements de la part de l'organisme en cause.

Action Cancer Ontario – Élimination d'un délai : Un succès

Au début d'août 2000, monsieur N a déposé au bureau d'Ombudsman Ontario une plainte contre le Centre régional de cancérologie, qui dépend du programme Action Cancer Ontario. La plainte portait sur un délai déraisonnable pour obtenir un traitement de radiothérapie. Ayant reçu un diagnostic de cancer en janvier 2000, monsieur N était impatient de recevoir son traitement. Il a indiqué qu'il avait signalé au personnel du Centre régional de cancérologie (le Centre) qu'il était prêt à se faire traiter par un autre médecin si cela devait lui permettre d'obtenir un rendez-vous plus tôt.

Monsieur N s'est rendu à un premier rendez-vous en avril. Il a obtenu le rendez-vous suivant pour juin, mais ce dernier a été remis au mois de juillet. Fin juillet, il a téléphoné au Centre et a appris que son rendez-vous était à nouveau repoussé, en septembre cette fois. Cinq semaines avant le rendez-vous du 8 septembre, on l'a appelé du Centre pour lui annoncer que ce rendez-vous était annulé et que l'on ne savait pas à quand il serait remis, car son médecin était très occupé.

Une représentante de l'ombudsman a appelé le Centre pour faire part de l'inquiétude de monsieur N. On lui a confirmé que, pour des raisons internes, le dossier de monsieur N n'avait été complété et le traitement n'aurait pu commencer qu'à la fin de juillet. Il y avait eu des délais pour des raisons de non-disponibilité de la salle d'opération et du médecin. La prochaine date de traitement disponible était le 27 octobre. Toutefois, monsieur N n'en avait pas été avisé parce que le personnel du Centre trouvait que ce délai n'était pas raisonnable. L'employée du Centre a affirmé que monsieur N pourrait obtenir un rendez-vous avant cette date s'il acceptait de voir un autre médecin. La représentante de l'ombudsman a rappelé que monsieur N avait exprimé plus d'une fois au personnel du Centre sa volonté de voir un autre médecin si cela pouvait lui permettre de recevoir plus tôt son traitement.

L'employée du Centre a confirmé qu'un médecin spécialiste appellerait monsieur N le jour ouvrable suivant pour confirmer la date du début du traitement.

Par la suite, monsieur N a annoncé à la représentante de l'ombudsman qu'il avait bien reçu l'appel promis et que son traitement commencerait le 29 août.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels – Une prestation est finalement accordée

Une représentante de l'ombudsman a rencontré madame B lors d'une séance des réception de plaintes. Le père et la mère de madame B résident dans une maison de soins infirmiers et madame B détient la procuration sur la gestion de toute affaire les concernant.

Suite à une intervention chirurgicale, le père de madame B devait se déplacer à l'aide d'un déambulateur (une marchette). Le personnel de la maison de soins infirmiers a fait une demande pour acheter cet appareil en vertu des dispositions du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (le Programme). Madame B a aussitôt été enjointe de payer la moitié du coût du déambulateur.

Le personnel du Programme a d'abord avisé madame B que son père n'était pas admissible au Programme parce qu'il était ancien combattant. Madame B a répondu que son père n'avait jamais servi dans les Forces armées canadiennes et elle en a fourni la preuve. Simultanément, on informait le personnel de la maison de soins infirmiers que le père de madame B ne pouvait bénéficier d'une prestation parce que la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) allait défrayer le coût du déambulateur.

Madame B a effectué une demande de prestation auprès de la CSPAAT, mais sa demande a été refusée. La plaignante a transmis ce renseignement au personnel du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et elle a signalé que son père allait subir une nouvelle chirurgie. Le personnel du Programme a donc déclaré que la demande du père de madame B ne serait pas examinée parce qu'on ne savait pas s'il allait pouvoir utiliser le déambulateur après l'intervention.

Désormais, chaque fois qu'un détenu francophone aura besoin de soins médicaux, le personnel de l'établissement fera en sorte qu'un interprète professionnel soit présent.

Madame B a été priée de communiquer à nouveau avec le personnel du Programme après l'opération et, cela, avant la date limite du 18 octobre 2000. Entretemps, la plaignante a dû payer au fournisseur le solde de la facture du déambulateur, car le traitement de la demande de paiement faite en vertu du Programme était trop lent.

Le 17 octobre 2000, quatre mois après la deuxième intervention chirurgicale, madame B a écrit au personnel du Programme pour confirmer que son père serait en mesure de se servir du déambulateur. Elle demandait le remboursement du coût de l'appareil. Cependant, le personnel l'a informée que la demande arrivait trop tard. C'est à ce moment, après plusieurs tentatives pour résoudre le problème par elle-même, que madame B a décidé de demander l'aide d'Ombudsman Ontario.

Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le personnel du Programme, qui, après discussion, a accepté de revoir le dossier. On a donc informé la représentante qu'il manquait une pièce au dossier, soit le résultat de la demande faite auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Avec la permission de madame B, la représentante a télécopié cette pièce aux intéressés. Peu de temps après, le personnel du Programme appelait la représentante pour confirmer que le coût du déambulateur serait finalement remboursé.

Citoyenneté et immigration – Une aide gouvernementale pour des réfugiés

Nos représentants régionaux offrent souvent à diverses collectivités des séances de réception des plaintes. Il arrive que l'on porte à leur attention des problèmes qui ne sont pas du ressort de l'ombudsman, c'est le cas des affaires municipales et fédérales. Dans ces cas, les représentants tentent tout de même de venir en aide aux plaignants en les dirigeant vers les organismes ou les bureaux appropriés.

Lors d'une séance de réception des plaintes, une famille de réfugiés au Canada voulait savoir à quel moment elle recevrait, de Citoyenneté et Immigration Canada, l'aide gouvernementale fédérale allouée aux réfugiés. Avec l'aide d'un interprète, les parents ont expliqué qu'ils avaient désespérément besoin de cette aide pour payer le loyer, la nourriture et d'autres nécessités de base.

Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le personnel du Programme fédéral d'aide au réétablissement. Elle a appris que la famille était d'abord arrivée au Québec et que les démarches administratives pour obtenir de l'aide avaient bien été effectuées dans cette province. Toutefois, la famille était partie s'établir en Ontario avant la fin du traitement de la demande.

Le fonctionnaire du Programme d'aide au réétablissement a informé la représentante que la demande de réacheminement du dossier serait traitée en priorité, et que la famille et l'interprète seraient convoqués très prochainement pour accélérer le traitement de la demande d'aide financière. La représentante a aussi fourni aux intéressés les noms et coordonnées de nombreux organismes de services sociaux dans leur région afin qu'ils puissent se procurer les biens nécessaires à la vie quotidienne.

Services correctionnels – Application de la *Loi sur les services en français*

Un détenu francophone a appelé notre bureau depuis un centre correctionnel pour se plaindre du fait qu'il ne pouvait obtenir un traitement médical adéquat, faute de pouvoir communiquer en français avec le docteur et le personnel responsable des soins de santé de l'établissement.

Un représentant de l'ombudsman a téléphoné le personnel de l'établissement, mais n'a pu résoudre le problème. Le représentant s'est alors adressé au coordonnateur des services en français du Ministère. Après plusieurs semaines, il a été décidé qu'on embaucherait un interprète professionnel en cas de nécessité afin d'aider à déterminer les besoins médicaux des détenus francophones. Désormais, chaque fois qu'un détenu francophone aura besoin de soins médicaux, le personnel de l'établissement fera en sorte qu'un interprète professionnel soit présent. De plus, lorsqu'un détenu aura à communiquer avec les membres du personnel de l'établissement à propos de son statut, on fera appel à un interprète professionnel ou à un membre du personnel bilingue pour faciliter la communication.

Le coordonnateur des services en français du Ministère a aussi contacté le chef d'établissement du centre correctionnel pour demander que la *Loi sur les services en français* soit respectée afin d'éviter de tels délais ou plaintes.

Bureau des obligations familiales – Pension alimentaire et assurance-emploi : Un calcul plus équitable

Monsieur T, mineur sans emploi d'une localité éloignée du nord de la province et ex-patient psychiatrique, s'est plaint à l'ombudsman des procédures du Bureau des obligations familiales (le BOF). Il affirmait que le BOF n'exécutait pas correctement une ordonnance alimentaire variable (dont le montant est diminué si le payeur est sans emploi).

Le plaignant avait fourni la preuve de son statut de sans-emploi au BOF, mais la pension alimentaire était toujours calculée au taux le plus élevé. Monsieur T affirmait avoir de la difficulté à payer ses dépenses quotidiennes parce que le BOF avait saisi 50 pour cent de son revenu d'assurance-emploi. Il ne pouvait donc plus payer son loyer ni ses médicaments, et sa santé mentale et physique se détériorait.

À la demande d'une représentante de l'ombudsman, le BOF a révisé le dossier de monsieur T et a effectué de nouveaux calculs. Il a été déterminé que la somme versée par le payeur à la bénéficiaire était trop élevée et on a porté un crédit sur effets au compte de monsieur T. Ainsi, la saisie-arrêt étant retirée de son revenu d'assurance-emploi et le crédit ayant été porté à son compte, monsieur T a été en mesure de payer son loyer et ses médicaments.

Monsieur T a continué à fournir au BOF ses reçus du revenu d'assurance-emploi et la pension a fait l'objet d'un nouveau calcul pour tenir compte du taux moins élevé. Finalement, monsieur T a été en mesure de recommencer à travailler tout en suivant une nouvelle formation.

Aide juridique Ontario – Protection de la confidentialité de la correspondance avec les détenus

Monsieur J s'est plaint au bureau d'Ombudsman Ontario du fait que le personnel d'Aide juridique Ontario (AJO) n'avait pas respecté sa demande de confidentialité. Le personnel d'AJO avait refusé ou négligé d'identifier formellement ses lettres comme étant confidentielles et relevant du secret professionnel de l'avocat.

Monsieur J, détenu dans un établissement fédéral, considérait sa correspondance avec AJO importante et de nature strictement confidentielle. Monsieur J s'opposait à la prise de connaissance par le personnel de l'établissement de certaines lettres de sa correspondance, car, selon lui, elles contenaient des renseignements de nature confidentielle. Il aurait écrit par trois fois à l'AJO pour demander que sa correspondance porte le logo d'AJO et le mot "Confidentiel".

Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Service des enquêtes et des plaintes d'AJO. On l'a informée qu'il n'était fait aucune mention précise, dans la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, dans ses règlements ou politiques, de la confidentialité de la correspondance avec les détenus des établissements provinciaux et fédéraux. Bien que le directeur ait demandé le respect de la demande de confidentialité du détenu, des erreurs d'ordre administratif s'étaient produites. Le bureau d'AJO a reçu l'ordre de marquer tout pli destiné à ce détenu (ou à tout autre détenu) du logo d'AJO et d'ajouter la mention "Correspondance privée & confidentielle". AJO a assuré la représentante que la question serait soulevée au Conseil d'administration d'AJO afin d'élaborer une norme et une politique provinciales sur la correspondance avec les détenus des établissements provinciaux et fédéraux.

En mars 2001, AJO a informé le personnel de l'ombudsman qu'il y avait toujours eu une politique au sujet de la correspondance, mais que le vice-président des Services juridiques avait communiqué une nouvelle directive exigeant, sauf indication contraire, que toute la correspondance d'AJO avec des détenus porte la mention "Correspondance privée & confidentielle".

Le ministère des Transports l'avait avisé de l'impossibilité de lui rendre son permis en raison d'une amende impayée de 800 dollars. Or, monsieur R affirmait avoir payé cette amende en octobre 1999.

Ministère des Services correctionnels – Des jeunes contrevenants se plaignent de la nourriture : Règlement rapide

Entre juillet 1999 et mars 2001, l'ombudsman a reçu un nombre disproportionné de plaintes relativement à la qualité et la quantité des aliments servis à un établissement pour jeunes contrevenants.

Les plaignants affirmaient avoir trouvé des matières indésirables, tels que cheveux, morceaux de papier d'aluminium, de verre et de métal, dans la nourriture qui leur était destinée. Les jeunes contrevenants ont aussi déclaré que les aliments étaient souvent mal cuits ou trop cuits et que les portions étaient trop petites.

À l'occasion de chaque plainte, une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le chef adjoint de l'établissement et elle s'est entretenue à deux reprises avec la chef des services alimentaires de l'établissement. La conseillère principale en nutrition du Ministère a aussi été informé de ces plaintes par deux fois dans une période de douze mois. Malgré cela, d'autres plaintes ont été déposées auprès de l'ombudsman.

En août 2000, la représentante de l'ombudman s'est adressée au directeur régional adjoint de la région du Nord pour l'informer des plaintes et lui faire part des renseignements fournis par les jeunes contrevenants et le personnel de l'établissement au sujet de la qualité et la quantité des aliments servis.

En septembre 2000, le directeur régional adjoint a signifié à la représentante qu'il avait rencontré le chef d'établissement et la chef des services alimentaires de l'établissement. Il s'est avéré que le personnel avait déjà modifié la procédure de plainte concernant la nourriture. Un superviseur en poste serait désormais présent à chaque repas et il devrait goûter les plats avant le service. Toutes les plaintes signalées au personnel seraient formellement enregistrées dans un dossier spécial, qui serait porté à l'attention de la chef des services alimentaires. Tout aliment jugé inacceptable par un jeune contrevenant serait immédiatement remplacé, et l'incident serait suivi d'une enquête interne; le chef d'établissement soumettrait au directeur régional un rapport complet avec conclusion et recommandation. Cette nouvelle procédure sera intégrée aux règlements de l'établissement.

En novembre 2000, le chef de l'établissement a communiqué une directive à l'intention du personnel sur la manière de traiter les plaintes relatives à la nourriture. De plus, en mars 2001, le directeur régional a envoyé une note de service au chef d'établissement pour faire part de ses attentes et proposer des solutions. Lors d'un suivi par téléphone, le chef d'établissement a déclaré à la représentante de l'ombudsman que la chef des services alimentaires travaillait de concert avec la conseillère principale en nutrition pour résoudre les problèmes identifiés et répondre aux exigences du directeur régional.

Ministère des Transports – Rétablissement d'un permis de conduire

Lors d'une séance de réception des plaintes tenue dans une communauté des Premières nations dans le nord de l'Ontario, monsieur R s'est plaint à une représentante du retard du ministère des Transports à rétablir son permis de conduire. La suspension de son permis était échue depuis le 5 octobre 1999. En avril 2000, le ministère des Transports (le Ministère) l'avait avisé de l'impossibilité de lui rendre son permis en raison d'une amende impayée de 800 dollars. Or, monsieur R affirmait avoir payé cette amende en octobre 1999.

La représentante a communiqué avec le Ministère, où l'on a confirmé l'existence de l'amende impayée. La représentante a appelé le Centre de contrôle des amendes impayées (le Centre) du ministère du Procureur général. Le personnel du Centre a expliqué que l'amende impayée était toujours inscrite au registre d'un tribunal du nord de l'Ontario. Le personnel du tribunal a cependant affirmé que l'amende avait été payée le 5 octobre 1999 et qu'il en avait informé le Centre. Le personnel du tribunal a accepté de télécopier au Centre une lettre confirmant le paiement de l'amende. La représentante a effectué un suivi auprès du Centre et a obtenu la confirmation du retrait de la mention d'amende impayée dans le fichier informatisé. Enfin, le Ministère a fait parvenir au plaignant un formulaire de demande de renouvellement de permis de conduire.

Subventions accordées aux résidents du nord pour le transport à des fins médicales – Allocation maximale accordée

Une résidente d'une ville du nord de l'Ontario, qui avait demandé une subvention pour frais de transport, a communiqué avec Ombudsman Ontario pour se plaindre qu'elle n'avait reçu que la somme pour payer son transport de chez elle à North Bay. En vertu du Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales (le Programme), madame D avait reçu l'allocation maximale pour payer son trajet jusqu'à North Bay, où pratiquait, selon le Ministère, un orthopédiste spécialiste. Cependant, le médecin de madame D l'avait adressé à un orthopédiste spécialisé dans les soins du dos à Toronto.

Le médecin de famille de la plaignante a écrit au Comité d'étude des demandes de subvention (le Comité) pour expliquer qu'il n'y avait pas, à North Bay, d'orthopédiste spécialisé dans les soins du dos. Cependant, le Comité a maintenu sa décision de n'offrir que l'allocation de transport jusqu'à North Bay.

Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère et a rappelé qu'il n'y avait pas d'orthopédiste spécialisé dans les soins du dos à North Bay et que le spécialiste le plus proche pratiquait à Toronto. Quelques jours plus tard, le personnel du Programme informait la représentante que la plaignante recevrait le paiement de la différence pour défrayer le coût du transport jusqu'à Toronto. De plus, le Ministère a ajouté une note au dossier de madame D pour le cas où elle devrait retourner à Toronto pour consulter à nouveau le spécialiste dans le courant de l'année suivant la première consultation.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées – Menace d'expulsion évitée

Monsieur A s'est présenté à une séance de réception des plaintes. En raison de son handicap, il était accompagné d'un avocat d'une clinique juridique et d'un représentant de l'Association canadienne pour la santé mentale.

Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (le POSPH) étant la source de revenu de monsieur A, ce dernier et ses défenseurs lui avaient adressé plusieurs demandes pour faire effectuer le paiement du loyer directement au propriétaire, soit la commission locale de logement. Les défenseurs du plaignant ont avisés que ces demandes n'avaient été complétées en raison de problèmes de traitement des données et que, par conséquent, le loyer de monsieur n'avait pas été payé. Monsieur A était très contrarié, car il s'attendait maintenant à recevoir un arrêté d'expulsion, qui le laisserait sans logis.

Une représentante d'Ombudsman Ontario s'est adressée à la commission locale de logement qui lui a confirmé avoir reçu du POSPH une demande de paiement direct du loyer. Cependant, à la commission du logement de l'Ontario, on lui a expliqué que l'ordinateur n'avait pu reconnaître le numéro du compte. La commission de logement a aussi confirmé qu'elle allait émettre un arrêté d'expulsion du plaignant pour cause de non-paiement du loyer.

La représentante a appelé le personnel du POSPH et a appris que le Ministère avait confié à un technicien la tâche de régler le problème informatique dans ce dossier afin que le paiement direct du loyer de monsieur A à la commission locale du logement puisse être fait. Nous savons maintenant que le loyer de monsieur A a été payé et l'arrêté d'expulsion a été annulé.

Bureau du Tuteur et curateur public – Erreur dans le traitement de la demande

Monsieur A s'est plaint que son frère, monsieur B, n'avait pas reçu d'aide sociale parce que le Bureau du Tuteur et curateur public, responsable de la gestion des finances de monsieur B, avait fait une erreur dans le traitement de ses demandes de prestations. Ce problème avait entraîné des frais pour le plaignant et son frère.

L'enquête de l'ombudsman auprès du Bureau du Tuteur et curateur public a confirmé que deux demandes de prestations avaient été formulées. L'une s'adressait au bureau d'Ontario au travail dans la municipalité où vivait monsieur B. L'autre avait été envoyée au ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) pour recevoir des prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Alors que monsieur B recevait depuis peu des prestations du programme Ontario au travail, on s'est aperçu que le Ministère avait, par erreur, mal acheminé certains rapports médicaux. Le Bureau du Tuteur et curateur public n'a jamais donné suite à sa demande de prestations du POSPH. De plus, lorsque monsieur B a déménagé quelques mois après avoir formulé ses premières demandes, le Bureau du Tuteur et curateur public n'a pas effectué en son nom la demande de prestations dans sa nouvelle municipalité. Monsieur B s'était donc trouvé sans revenu.

Sept mois après les premières demandes, monsieur A s'est plaint au Bureau du Tuteur et curateur public. Il voulait savoir pourquoi son frère ne recevait aucune prestation du POSPH et il demandait le remboursement de factures pour soins dentaires qu'il avait payées pour son frère. Selon lui, ces factures auraient été payées par le Ministère si la demande de monsieur B avait été traitée correctement. Le plaignant a fait adresser une nouvelle demande au Ministère. Malgré cela, monsieur A n'a pu obtenir le règlement de sa plainte et il s'est alors tourné vers l'ombudsman.

À la suite de l'intervention de l'ombudsman, le Bureau du Tuteur et curateur public a accepté de rembourser à monsieur A le montant des factures de soins dentaires et à monsieur B le montant qu'il aurait reçu du POSPH si sa demande avait été traitée correctement. Le Bureau du Tuteur et curateur public a annoncé qu'il prenait des mesures pour éviter qu'un tel problème se reproduise.

Ontario Hydro – Une propriétaire demande qu'on l'éclaire

Madame J, résidente d'une localité du nord-ouest de la province, venait d'acheter une maison. Cependant, il n'y avait pas de courant, car l'entrepreneur en électricité attendait qu'Ontario Hydro lui envoie le document prouvant que le plan de câblage était complet.

Le plan de câblage avait en fait été réalisé par Ontario Hydro le 4 du même mois. C'était maintenant le 10 et le personnel d'Ontario Hydro ne pouvait toujours pas indiquer quand le document serait disponible. Madame J avait hâte que cette formalité soit faite, car une fois les travaux de l'électricien achevés, il faudrait faire procéder à une inspection et seulement suite à cette dernière pourrait-on brancher l'électricité. Or, l'inspecteur venait seulement une fois toutes les deux semaines dans sa ville et sa visite était prévue pour le 16 de ce mois.

Une représentante d'Ombudsman Ontario a communiqué avec Ontario Hydro au sujet de ce problème. Elle a appris que le plan de câblage avait été complété et que le document était prêt, mais qu'il restait à obtenir la signature d'un superviseur. La représentante a expliqué pourquoi la situation était urgente. Le jour suivant, le superviseur signait le document et le tout était télécopié à madame J.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités – Déblocage des bourses du RAFÉO

Plus de 50 personnes se sont présentées au bureau de l'ombudsman pour se plaindre du ministère de la Formation et des Collèges et Universités (le Ministère) et du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (le RAFÉO). Les étudiants affirmaient avoir enduré depuis des semaines l'attente, la mauvaise information et la confusion sur l'état de leurs démarches en vue d'obtenir leurs prêts.

Madame P a besoin du prêt étudiant pour couvrir ses dépenses courantes. La décision du RAFÉO l'empêchait de poursuivre ses études tout en assurant les besoins de sa famille.

Les étudiants s'étaient inscrits dans un collège privé pour suivre un cours d'une durée de dix mois conduisant à l'obtention d'un certificat en études pharmaceutiques. Les frais de scolarité s'élevaient à 12 000 dollars. C'était déjà la mi-session et aucun d'entre eux n'avait encore reçu le prêt du RAFÉO. En fait, on leur disait que leur demande était bloquée. En vain, les étudiants avaient demandé de nombreuses fois des réponses et des éclaircissements au bureau de l'aide financière du collège. De plus, le personnel d'Ombudsman Ontario a été informé que le collège lui-même avait de la difficulté à obtenir de l'information du Ministère, et qu'il avait été mis sur une liste d'exclusion.

Plusieurs de ces étudiants avaient laissé leur emploi afin de suivre le cours. D'autres avaient des responsabilités parentales et, par conséquent, devaient répondre à des obligations financières immédiates. Le collège lui-même voulait déposer une plainte. Les responsables de l'établissement scolaire avaient d'ailleurs accompagné les étudiants au bureau de l'ombudsman et ils affirmaient que le financement de leur institution était menacé par le refus du Ministère de traiter les demandes de prêt de ses étudiants. Selon eux, le Ministère n'avait pas raison d'avoir bloqué le processus d'accréditation de leur institution.

Six employés d'Ombudsman Ontario ont alors traité chacune des plaintes séparément. Les employés ont rencontré chacun des étudiants pour discuter des problèmes liés à sa demande en suspens. Chacun avait pu savoir, en consultant le site Web du RAFÉO, à quelle étape du traitement en était sa demande. De nombreuses demandes avaient été approuvées, en attendant de savoir si le collège serait accrédité. Dans d'autres cas, les étudiants devaient encore fournir les doubles de certains documents et on avait de la difficulté à obtenir les renseignements nécessaires du bureau de l'aide financière du collège.

Les membres du personnel d'Ombudsman Ontario ont communiqué avec le RAFÉO au sujet de ces plaintes. On leur a confirmé qu'il était impossible de fournir les renseignements demandés. Ces derniers se sont donc adressés au Ministère et ont appris que les renseignements sur chaque demande seraient fournis, mais qu'aucune demande ne pouvait être approuvée tant que le collège serait sur la liste d'exclusion. Un enquêteur, en s'informant sur la plainte du collège, a été avisé qu'aucun renseignement ne pouvait être divulgué, mais que des négociations étaient en cours. Or, la *Loi sur l'ombudsman* ne permet pas à ce dernier d'intervenir lorsque des négociations ou une demande de jugement sont en cours. Nous avons donc mis fin à l'enquête.

Très peu de temps après, l'ombudsman a été informé de la conclusion d'une entente entre l'établissement scolaire et le Ministère. Le traitement de toutes les demandes approuvées pouvait se poursuivre. La question de l'accréditation du collège par le Ministère restait toutefois en suspens.

RAFÉO – Correction d'une erreur de classement

Madame P, mère célibataire, fréquente l'école et a recours à des services de garde pour trois de ses quatre enfants. En plus de son prêt étudiant, elle reçoit une Bourse pour frais de garde d'enfants (la Bourse) en vertu du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (le RAFÉO). Le montant de la bourse est calculé en fonction d'une estimation par la bénéficiaire de la totalité de ses frais. Toutefois, à la fin de l'année scolaire, la bénéficiaire doit fournir, dans les 45 jours, les reçus de toutes ses dépenses encourues. Si les reçus ne sont pas soumis à temps, le RAFÉO peut exiger de la bénéficiaire le remboursement du montant de la bourse accordée et peut faire inscrire son nom sur la Liste d'exclusion de l'Ontario.

La représentante a posé des questions au personnel du Tribunal et elle a appris qu'on n'avait pas répondu à monsieur C à cause d'une erreur de classement.

Madame P a déclaré avoir soumis tous ses reçus à temps. Cependant, le RAFÉO lui a fait parvenir une lettre l'informant que, faute d'être en possession de tous les reçus requis avant la date limite, elle devait rembourser environ 5 000 $, soit le montant de la bourse pour l'année scolaire 1998-1999. On lui annonçait aussi le gel de son prêt étudiant et de sa bourse pour la période scolaire 1999-2000.

Madame P a besoin du prêt étudiant pour couvrir ses dépenses courantes. La décision du RAFÉO l'empêchait de poursuivre ses études tout en assurant les besoins de sa famille. La plaignante et le bureau de l'aide financière ont téléphoné et écrit au RAFÉO pour essayer de résoudre le problème, mais ils n'ont pas reçu de réponse. Finalement, madame P a communiqué avec le bureau d'Ombudsman Ontario pour obtenir de l'aide.

Un représentant de l'ombudsman a demandé au personnel du RAFÉO de vérifier tout le dossier depuis la date où la plaignante avait reçu une bourse et un prêt étudiant pour la première fois. Le RAFÉO a vérifié le dossier et a découvert que tous les reçus étaient bien arrivés, mais qu'ils avaient été classés dans la mauvaise année scolaire. L'erreur de classement a été corrigée le jour même, et le nom de madame P a été retiré de la Liste d'exclusion de l'Ontario. Enfin, la bourse et le prêt étudiant destinés à madame P ont été débloqués.

Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail – Des excuses pour une erreur de classement

Monsieur C s'est adressé à une représentante de l'ombudsman lors d'une séance de réception des plaintes tenue dans sa communauté du nord-ouest de l'Ontario. Monsieur C s'inquiétait du fait que le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (le Tribunal) n'avait pas donné suite à ses lettres.

Monsieur C représentait auprès du Tribunal un travailleur qui avait été blessé. Le plaignant avait fait appel à une décision de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. Sur une période de trois mois, monsieur C avait écrit à trois reprises au Tribunal pour avoir des renseignements sur l'audience de son client. Bien qu'il ait finalement reçu une copie de la décision du Tribunal, monsieur C n'avait pas reçu de réponse à sa correspondance. Selon monsieur C, le Tribunal aurait dû au moins lui envoyer un accusé de réception.

La représentante a posé des questions au personnel du Tribunal et elle a appris qu'on n'avait pas répondu à monsieur C à cause d'une erreur de classement. Le Tribunal a ensuite écrit à monsieur C et s'est excusé de son erreur et du retard occasionné.

Ministère des Services correctionnels – Un détenu obtient le droit d'accéder à ses documents sur support électronique

Monsieur M, détenu à une prison, a appelé l'ombudsman pour obtenir le droit d'accéder à des documents en mémoire dans son ordinateur portable. Cet ordinateur était entreposé dans le bureau de la chef d'établissement. Le détenu affirmait qu'il allait assurer sa propre défense en cour et, qu'afin de se préparer, il avait besoin de certains documents conservés dans cet ordinateur. Or, on lui refusait l'accès à son ordinateur.

Un représentant de l'ombudsman a pris contact avec la chef d'établissement. Cette dernière a déclaré que son personnel aurait bien voulu acquiescer à la demande du détenu, mais que cette demande posait problème. On pouvait se demander si les documents électroniques étaient vraiment nécessaires à la défense de monsieur M et l'on craignait que ce dernier puisse détruire d'éventuelles preuves d'activités criminelles con

servées sur le même support. La chef d'établissement a informé le personnel d'Ombudsman Ontario que monsieur M devrait obtenir une injonction de la cour pour que le personnel de l'établissement le laisse accéder à ses documents électroniques. Avant que monsieur M ait obtenu une injonction, le personnel de l'établissement avait déjà transféré les documents sur une disquette et remis cette dernière à un parent du détenu. Le parent a imprimé les documents requis et les a fournis à monsieur M.

Une directive datant de 1996 précise que les détenus désirant assurer leur propre défense en cour devraient avoir accès à des documents pertinents et autres renseignements utiles. Cette directive fait référence à des imprimés et on y trouve aucune mention des documents sur support électronique. La question a été discutée à la Direction du soutien et des normes opérationnels du Ministère, et le Ministère a reconnu que l'accès à des documents sous forme électronique était une question qui ne se posait pas au moment où la directive avait été rédigée. Le Ministère a entrepris d'étudier les implications de tels changements sur les politiques et procédures et de modifier au besoin les directives existantes.

Bureau des obligations familiales – Des excuses à la suite d'une erreur

Madame K a communiqué avec l'ombudsman pour adresser une plainte à l'endroit du Bureau des obligations familiales (le BOF). Elle a expliqué qu'elle bénéficiait du soutien du programme Ontario au travail et a ajouté que son ex-époux leur devait 6 000 dollars, à elle et à Ontario au travail, respectivement.

Madame K a reçu, vers le 19 décembre, un chèque d'un montant important émis par le BOF. Elle a cru qu'il s'agissait d'une partie du paiement forfaitaire d'arrérages et que le solde lui serait versé sur une base mensuelle. Madame K a déposé le chèque dans son compte bancaire le 21 décembre et a retiré de l'argent pour payer diverses dépenses. Le 23 janvier, de retour à la banque pour puiser d'autres sommes, elle a appris qu'il n'y avait plus d'argent dans son compte et, même, qu'elle devait à la banque la somme qu'elle avait retirée, plus des frais parce que son compte était à découvert.

Madame K a immédiatement téléphoné au BOF. On lui a expliqué que tant qu'elle bénéficierait des prestations du programme Ontario au travail, elle n'aurait droit à aucune pension alimentaire acheminée par le BOF et que, par conséquent, on ne pouvait rien faire de plus. Madame K s'est alors tournée vers l'ombudsman.

Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le personnel du BOF. Elle a appris que le chèque avait été adressé à madame K par erreur et qu'une opposition au chèque avait été émise. Le personnel du BOF a cependant indiqué n'avoir retrouvé aucune preuve de l'envoi d'un avis demandant à madame K de ne pas encaisser le chèque. Compte tenu des circonstances, la représentante a exigé que l'incident soit porté à la connaissance d'un superviseur au BOF.

Ayant accepté de revoir le dossier, le personnel du BOF a reconnu que le cas n'avait pas été traité adéquatement. En conséquence, madame K allait recevoir une lettre d'excuses. De plus, le BOF a annoncé qu'il aiderait la plaignante à rembourser le découvert afin de mettre un terme aux pénalités imposées par la banque et qu'il allait payer les frais de découvert. Enfin, le BOF a promis que toutes ces mesures seraient confirmées par écrit, et une lettre fut envoyée à madame K le jour même.

Les mots ne suffisent pas pour vous exprimer ma gratitude. J'étais sur le point d'abandonner lorsque vous êtes intervenu.

Je vous remercie sincèrement de votre aide. Je suis vraiment heureuse que vous m'ayez offert votre concours. Votre assistance n'est comparable à nulle autre... Il est bien agréable de connaître des personnes aussi aimables et compréhensives que vous.

Je vous écris ce petit mot pour vous remercier d'avoir pris le temps de me prêter main-forte. Je vous suis vraiment très reconnaissante.

Ce petit mot vous fera savoir à quel point je suis sensible à votre gentillesse et combien je vous suis reconnaissante de m'avoir aidée à résoudre le problème que je vous avais soumis. Je suis persuadée, que sans votre aide, je n'aurais pu en accomplir autant dans ce «système de justice!» Vous avez vraiment été ma justice.

Je saisis cette occasion pour vous remercier de l'aide que vous m'avez apportée dans la résolution de mon problème avec la Commission ontarienne de révision de l'évaluation foncière. Comme vous le savez probablement, la Commission m'a informée par écrit du rétablissement de la décision prise lors du jugement de ma cause. Vous avez réussi à faire en une semaine ce que je n'avais pu accomplir en plus de dix mois de correspondance.

Je vous remercie de votre soutien moral et de votre aide concrète pendant les audiences... Ces moments ayant été stressants et difficiles à vivre, j'ai sincèrement apprécié vos marques d'encouragement. Le résultat valait vraiment tous les efforts de l'ombudsman de l'Ontario.

Je vous remercie pour l'assistance que vous nous avez apportée cette année. Nous n'aurions pu atteindre nos objectifs sans votre aide.

Les mots ne suffisent pas pour vous exprimer ma gratitude. J'étais sur le point d'abandonner lorsque vous êtes intervenu.

Je voudrais exprimer toute ma gratitude à... Cette personne a été très compétente et c'est grâce à son aide et à ses connaissances que, finalement, l'on a pu résoudre mon problème.

Que signifie notre logo: C'est le symbole d'Ombudsman Ontario. Le « O » représente notre nom. À l'intérieur, les trois paires de bras qui se rejoignent symbolisent le public, le gouvernement et notre bureau.

ÉNONCÉ DE MISSION

En nous efforçant d'atteindre cette vision, nous nous engageons envers les objectifs suivants, afin d'assurer l'impartialité et le service à la population :

- **enquêter et résoudre efficacement les plaintes**
- **offrir des services pertinents, opportuns, appropriés, impartiaux et accessibles**
- **favoriser des normes objectives dans l'administration gouvernementale**
- **servir de ressource aux organismes gouvernementaux et à la population, afin d'éviter des plaintes à l'avenir**
- **mieux faire connaître notre organisation**
- **se comporter de manière éthique et responsable**
- **favoriser le travail d'équipe par la consultation et la communication**
- **assurer le suivi et l'évaluation de la performance de notre organisme**
- **favoriser le développement individuel grâce à une gestion dynamique des ressources humaines**

Conception graphique : Campbell Sheffield Design Inc. Photos © Abraham Menashe

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

1-800-263-1830 – English
1-800-387-2620 – Français
1-416-586-3510 – Téléscripteur pour malentendants
1-416-586-3485 – Télécopieur
www.ombudsman.on.ca – Site Web

Le présent Rapport Annuel est disponible en anglais et en formats alternatifs, sur demande. Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre division des communications au **416-586-3353**